

**Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Antrean
melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional**
*Factors Associated with the Utilization of Queue Services through
the National Health Insurance Mobile Application*

Aliffia Putri Saharani^{1*}, Sunandar Said¹, Khaeriyah Adri¹, Devy Febrianti¹

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

Artikel info

Artikel history:

Submitted: 17-04-2026

Received : 20-04-2026

Revised : 03-05-2026

Accepted : 15-05-2026

Keywords:

digital literacy;

education;

queue utilization;

socialization

user satisfaction;

Kata Kunci:

kepuasan

pengguna;

literasi digital;

pendidikan;

pemanfaatan

antrean;

sosialisasi

Abstract

Mobile National Health Insurance (Mobile NHI) is an application that facilitates users in registering, updating, and accessing membership data, obtaining services from primary and referral health facilities, and submitting feedback. This study aimed to analyze the factors associated with the utilization of queue services through the application in the working area of Rappang Public Health Center. This research employed a quantitative method with a cross-sectional approach. The study population consisted of 14,829 visits of National Health Insurance participants, with a sample of 99 subjects determined using the Slovin formula and simple random sampling technique. Data were collected through observation, documentation, and questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using univariate and bivariate analysis with the Chi-Square test at a significance level of $p < 0.05$. The results showed that digital literacy, socialization, education level, and age were significantly associated with the utilization of queue services through the Mobile JKN application. It was concluded that the utilization of this service was still not optimal due to limited technological understanding and insufficient dissemination of information. The implications of this study highlighted the need to improve digital literacy, enhance interactive socialization strategies, and develop a more user-friendly application system to optimize the use of digital health services.

Abstrak

Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) merupakan aplikasi yang memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, perubahan, dan pencarian data kepesertaan, memperoleh layanan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rujukan lanjutan, serta menyampaikan masukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi tersebut di wilayah kerja Puskesmas Rappang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh kunjungan peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebanyak 14.829 orang, dengan sampel 99 subjek yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat

menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital, sosialisasi, tingkat pendidikan, dan usia memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan masih belum optimal akibat keterbatasan pemahaman teknologi dan kurangnya penyebaran informasi. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi digital, sosialisasi yang lebih interaktif, serta pengembangan sistem aplikasi yang lebih ramah pengguna guna meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital.



Aliffia Putri Saharani, email: aliffiaputri3105@gmail.com



This is an open access article under the *CC-BY* license

Corresponding author:

Highlight:

- Sebagian besar subjek penelitian sudah berada dalam kategori mampu secara literasi digital (74,7%), mendapatkan sosialisasi yang cukup (64,6%), dan telah memanfaatkan fitur antrean dengan cukup (70,7%).
- Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan bahwa literasi digital, sosialisasi, tingkat pendidikan, dan usia memiliki hubungan yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Semakin baik tingkat kemampuan digital dan informasi yang diterima, semakin optimal penggunaannya.
- Meskipun persentase mayoritas cukup baik, pemanfaatan aplikasi ini dinilai belum optimal dan belum merata. Masih ada sekitar 29,3% subjek yang kurang memanfaatkan fitur karena kendala keterbatasan pemahaman teknologi, kesulitan navigasi, kurangnya penyebaran informasi, hingga sinyal internet yang tidak stabil.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan pada dasarnya mencakup upaya pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat secara komprehensif (Khaeriyah, 2025). Dalam mendukung hal tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi strategis untuk meningkatkan aksesibilitas dan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam era transformasi digital yang menuntut pelayanan yang cepat, efektif, dan berbasis teknologi.

Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) yang memungkinkan pengguna melakukan pendaftaran, mengakses data kepesertaan, serta menggunakan layanan antrean secara daring di fasilitas kesehatan (Said et al., 2019). Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Secara nasional, BPJS Kesehatan terus mendorong pemanfaatan layanan digital sebagai bagian dari transformasi sistem pelayanan kesehatan berbasis teknologi, namun implementasinya di

tingkat fasilitas pelayanan kesehatan dasar masih menghadapi berbagai tantangan (Sari *et al.*, 2024).

Namun demikian, pemanfaatan aplikasi tersebut, khususnya fitur layanan antrian digital, masih belum optimal di berbagai fasilitas kesehatan. Data di wilayah kerja Puskesmas Rappang menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN masih jauh di bawah target yang ditetapkan, yaitu sekitar 19,82%–25,58% dari total kunjungan pasien, sementara target pemanfaatan mencapai 85%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Rendahnya pemanfaatan layanan ini diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti literasi digital, sosialisasi, tingkat pendidikan, dan usia pengguna (Lumi *et al.*, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran penting dalam menentukan kemampuan individu dalam mengakses dan menggunakan layanan berbasis teknologi. Kurangnya pemahaman teknologi dapat menjadi hambatan utama dalam penggunaan aplikasi kesehatan digital (Simbolon *et al.*, 2024). Selain itu, faktor pendidikan dan usia juga memengaruhi tingkat adaptasi terhadap teknologi, di mana individu dengan tingkat pendidikan lebih tinggi dan usia yang lebih muda cenderung lebih mudah memanfaatkan layanan digital (Ningrum *et al.*, 2023). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa faktor pengetahuan dan keterampilan memiliki hubungan signifikan terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN (Dzakirah *et al.*, 2024). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa faktor individu memiliki kontribusi besar dalam menentukan keberhasilan implementasi layanan kesehatan berbasis digital.

Secara teoritis, pemanfaatan layanan antrean melalui aplikasi Mobile JKN tidak hanya dapat dijelaskan melalui teori *Servqual* dan *Diffusion of Innovation*, tetapi juga diperkuat oleh *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Teori *Servqual* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang akan memengaruhi persepsi serta kepuasan pengguna terhadap layanan (Anastasya *et al.*, 2024). Sementara itu, teori *Diffusion of Innovation* menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dalam masyarakat dipengaruhi oleh karakteristik individu seperti literasi digital, tingkat pendidikan, dan usia, serta efektivitas proses sosialisasi (Alifi *et al.*, 2023). Dengan demikian, keberhasilan pemanfaatan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna serta efektivitas penyebaran informasi.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan, kajian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN di tingkat puskesmas, khususnya di wilayah Puskesmas Rappang, masih terbatas. Selain itu, pemanfaatan layanan antrean digital juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien sebagai indikator utama dalam menilai mutu layanan (Khaeriyah, 2025; Napa *et al.*, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, diduga terdapat hubungan antara literasi digital, sosialisasi, tingkat pendidikan, dan usia dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi tersebut di wilayah kerja Puskesmas Rappang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN). Penelitian dilaksanakan di UPT

Puskesmas Rappang, Kabupaten Sidenreng Rappang, pada bulan Januari hingga Februari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kunjungan peserta Jaminan Kesehatan Nasional sebanyak 14.829 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 99 subjek yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan dipilih melalui teknik *simple random sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berkunjung ke Puskesmas Rappang, berusia ≥ 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi subjek dengan menandatangani lembar *informed consent*. Selain itu, subjek juga diharuskan mampu mengisi kuesioner secara mandiri atau dengan bantuan peneliti. Kriteria eksklusi meliputi pasien berusia < 18 tahun, bukan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, pasien dengan kondisi gawat darurat atau rawat inap, tidak bersedia berpartisipasi, serta memiliki gangguan kognitif atau kondisi kesehatan yang menghambat pemahaman dalam pengisian kuesioner.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu literasi digital, sosialisasi, tingkat pendidikan, dan usia, serta variabel dependen yaitu pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Literasi digital diukur berdasarkan kemampuan subjek dalam memahami, mengakses, dan menggunakan teknologi digital yang dinilai melalui beberapa item pernyataan menggunakan skala Likert. Sosialisasi diukur berdasarkan tingkat penerimaan informasi subjek terkait aplikasi Mobile JKN yang diperoleh melalui media atau petugas kesehatan. Tingkat pendidikan dikategorikan berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh, sedangkan usia dikelompokkan berdasarkan kategori umur subjek. Pemanfaatan antrean diukur berdasarkan frekuensi dan kemampuan subjek dalam menggunakan fitur antrean pada aplikasi Mobile JKN, yang kemudian dikategorikan menjadi “memanfaatkan” dan “tidak memanfaatkan”.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang disusun berdasarkan indikator penelitian, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Uji validitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan nilai r hitung $> r$ tabel sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai $\alpha > 0,70$ yang menandakan bahwa instrumen penelitian reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik subjek dan masing-masing variabel penelitian. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*. Penelitian ini telah memperoleh izin dari instansi terkait serta menerapkan prinsip etika penelitian dengan menjaga kerahasiaan data dan identitas subjek.

HASIL

Karakteristik subjek

Karakteristik subjek dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama menjadi peserta JKN, dan alamat tempat tinggal.

Tabel 1. Karakteristik subjek penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan alamat di UPT Puskesmas Rappang

| Karakteristik Subjek | n | % |
|----------------------|----|------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 34 | 34,3 |
| Perempuan | 65 | 65,7 |

| Karakteristik Subjek | n | % |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| Usia | | |
| 18-30 tahun | 22 | 22,2 |
| 31-45 tahun | 26 | 26,3 |
| 46-60 tahun | 29 | 29,3 |
| >60 tahun | 22 | 22,2 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 11 | 11,1 |
| SMP | 11 | 11,1 |
| SMA | 37 | 37,4 |
| Diploma | 11 | 11,1 |
| Sarjana | 29 | 29,3 |
| Pekerjaan | | |
| Ibu Rumah Tangga | 42 | 42,2 |
| Wiraswasta | 28 | 28,3 |
| PNS | 9 | 9,1 |
| Buruh/Petani | 10 | 10,1 |
| Tidak Bekerja | 10 | 10,1 |
| Lama menjadi Peserta JKN | | |
| 0-5 tahun | 23 | 23,2 |
| 6-10 tahun | 34 | 34,3 |
| 11-15 tahun | 22 | 22,2 |
| 16-24 tahun | 20 | 20,2 |
| Alamat | | |
| Lalebata | 22 | 22,2 |
| Rappang | 34 | 34,3 |
| Kadidi | 8 | 8,1 |
| Bulo | 16 | 16,2 |
| Maccorawalie | 19 | 19,2 |
| Total | 99 | 100,0 |

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik subjek penelitian menunjukkan bahwa mayoritas subjek berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (65,7%), sedangkan laki-laki berjumlah 34 orang (34,3%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan di puskesmas, yang kemungkinan berkaitan dengan peran perempuan dalam keluarga sebagai pengelola kesehatan.

Ditinjau dari usia, distribusi subjek relatif merata, dengan kelompok usia 46–60 tahun sebagai kelompok terbesar yaitu 29 orang (29,3%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar subjek berada pada usia produktif hingga pra-lansia, yang secara umum masih memiliki kemampuan untuk mengakses teknologi, meskipun tingkat adaptasinya dapat berbeda dibandingkan kelompok usia lebih muda.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas subjek merupakan lulusan SMA sebanyak 37 orang (37,4%), diikuti oleh Sarjana sebanyak 29 orang (29,3%). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar subjek memiliki tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, yang secara teoritis mendukung kemampuan dalam memahami dan menggunakan teknologi digital, termasuk aplikasi Mobile JKN.

Dari segi pekerjaan, subjek didominasi oleh Ibu Rumah Tangga sebanyak 42 orang

(42,2%), diikuti oleh wiraswasta sebanyak 28 orang (28,3%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar subjek memiliki aktivitas yang fleksibel, sehingga berpotensi memanfaatkan layanan antrean digital untuk efisiensi waktu dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan lama menjadi peserta JKN, mayoritas subjek telah terdaftar selama 6–10 tahun sebanyak 34 orang (34,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar subjek sudah cukup lama terpapar dengan sistem layanan JKN, sehingga seharusnya memiliki peluang lebih besar untuk mengenal dan memanfaatkan inovasi layanan digital seperti aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan wilayah domisili, subjek terbanyak berasal dari Rappang sebanyak 34 orang (34,3%), diikuti oleh Lalebata (22,2%) dan Maccorawalie (19,2%). Distribusi ini menunjukkan bahwa penelitian telah mencakup berbagai wilayah kerja puskesmas, sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup representatif terhadap kondisi masyarakat setempat.

Gambaran literasi digital pasien BPJS pada aplikasi Mobile JKN UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Tabel 2 menunjukkan variabel yang mengukur tingkat kemampuan subjek dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 2. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan literasi digital di UPT Puskesmas Rappang

| Literasi Digital | n | % |
|------------------|-----------|--------------|
| Mampu | 74 | 74,7 |
| Kurang | 25 | 25,3 |
| Total | 99 | 100,0 |

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki tingkat literasi digital dalam kategori mampu, yaitu sebanyak 74 orang (74,7%), sedangkan sebanyak 25 orang (25,3%) masih berada dalam kategori kurang.

Gambaran sosialisasi pada aplikasi Mobile JKN UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang

Tabel 3 menunjukkan variabel yang menggambarkan tingkat paparan informasi yang diterima subjek mengenai aplikasi Mobile JKN, baik melalui petugas kesehatan, media informasi, maupun sumber lainnya.

Tabel 3. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan sosialisasi di UPT Puskesmas Rappang

| Sosialisasi | n | % |
|-------------|----|-------|
| Cukup | 64 | 64,6 |
| Kurang | 35 | 35,4 |
| Total | 99 | 100,0 |

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar subjek tersosialisasi dengan cukup (64,6%), sedangkan 35,4% masih berada pada kategori kurang.

Pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN

Tabel 4 menunjukkan variabel ini menunjukkan perilaku nyata subjek dalam

menggunakan fitur antrean pada aplikasi Mobile JKN.

Tabel 4. Distribusi frekuensi subjek berdasarkan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Rappang

| Pemanfaatan Antrean aplikasi Mobile JKN | n | % |
|---|-----------|--------------|
| Cukup | 70 | 70,7 |
| Kurang | 29 | 29,3 |
| Total | 99 | 100,0 |

Sumber: Data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar subjek berada pada kategori pemanfaatan antrean yang cukup, yaitu sebanyak 70 orang (70,7%), sedangkan sebanyak 29 orang (29,3%) masih berada pada kategori kurang.

Hubungan literasi digital dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan Tabel 5, hasil analisis menunjukkan bahwa subjek dengan literasi digital kategori mampu sebagian besar memiliki pemanfaatan antrean dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 65 orang (87,8%). Sebaliknya, subjek dengan literasi digital kategori kurang mayoritas memiliki pemanfaatan antrean yang kurang, yaitu sebanyak 20 orang (80,0%).

Tabel 5. Hubungan literasi digital dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Rappang

| Literasi Digital | Pemanfaatan Antrean Aplikasi Mobile JKN | | | | Total | | <i>p-value</i> |
|------------------|---|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|----------------|
| | Cukup | | Kurang | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Mampu | 65 | 87,8 | 9 | 12,2 | 74 | 100 | 0,001* |
| Kurang | 5 | 20,0 | 20 | 80,0 | 25 | 100 | |
| Total | 70 | 70,7 | 29 | 29,3 | 99 | 100 | |

Keterangan: *Uji Chi-Square, signifikan jika $p\text{-value} < 0,05$

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara literasi digital dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan literasi digital seseorang, maka semakin besar kemungkinan individu tersebut memanfaatkan layanan antrean digital secara optimal.

Hubungan sosialisasi dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan Tabel 6, hasil penelitian menunjukkan bahwa subjek dengan tingkat sosialisasi kategori cukup mayoritas memiliki pemanfaatan antrean dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 59 orang (92,2%). Sebaliknya, subjek dengan sosialisasi kategori kurang mayoritas memiliki pemanfaatan antrean yang kurang, yaitu sebanyak 24 orang (68,6%).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara sosialisasi dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sosialisasi yang diterima oleh subjek, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan layanan antrean digital.

Tabel 6. Hubungan sosialisasi dengan pemanfaatan antrean aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Rappang

| Sosialisasi | Pemanfaatan Antrean Aplikasi Mobile JKN | | | | Total | | <i>p-value</i> |
|--------------|---|------|--------|------|-------|-----|----------------|
| | Cukup | | Kurang | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Mampu | 59 | 92,2 | 5 | 7,8 | 64 | 100 | 0,001* |
| Kurang | 11 | 31,4 | 24 | 68,6 | 35 | 100 | |
| Total | 70 | 70,7 | 29 | 29,3 | 99 | 100 | |

Keterangan: *Uji Chi-Square, signifikan jika $p\text{-value} < 0,05$

PEMBAHASAN

Literasi digital dan pemanfaatan antrean Mobile JKN

Penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar subjek telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital, termasuk dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Tingginya proporsi subjek dengan literasi digital yang baik menunjukkan adanya potensi besar dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital di tingkat puskesmas.

Namun demikian, masih terdapat sekitar seperempat subjek yang memiliki literasi digital rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat memiliki kesiapan yang sama dalam memanfaatkan teknologi, sehingga dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan layanan antrean digital. Kelompok dengan literasi digital rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa literasi digital merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan penggunaan layanan berbasis teknologi (Simbolon et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat untuk meningkatkan kemampuan digital, sehingga pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat lebih optimal.

Mayoritas subjek pada penelitian ini telah memanfaatkan fitur antrean pada aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan di puskesmas. Tingginya proporsi pemanfaatan ini menunjukkan bahwa layanan antrean digital mulai diterima dan digunakan oleh masyarakat sebagai alternatif yang lebih praktis dibandingkan metode konvensional.

Namun demikian, masih terdapat hampir sepertiga subjek yang belum memanfaatkan fitur tersebut secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Beberapa faktor yang kemungkinan memengaruhi kondisi ini antara lain keterbatasan literasi digital, kurangnya sosialisasi, serta perbedaan tingkat pendidikan dan usia subjek.

Jika dikaitkan dengan hasil sebelumnya, meskipun sebagian besar subjek memiliki literasi digital yang cukup dan telah mendapatkan sosialisasi, hal tersebut belum sepenuhnya menjamin pemanfaatan aplikasi secara optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kemampuan, informasi yang diterima, dan perilaku penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital dipengaruhi oleh kesiapan pengguna serta pemahaman terhadap manfaat teknologi (Dzakirah et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi, pendampingan, serta optimalisasi sosialisasi agar pemanfaatan fitur antrean pada aplikasi Mobile JKN dapat lebih maksimal dan merata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital berperan penting dalam pemanfaatan antrean melalui aplikasi Mobile JKN. Kemampuan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi menjadi faktor kunci dalam menentukan apakah seseorang mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Individu dengan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah beradaptasi dengan sistem aplikasi, sehingga proses penggunaan, mulai dari registrasi hingga pengambilan nomor antrean, dapat dilakukan secara mandiri.

Temuan ini memperkuat konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sangat memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Ketika individu merasa aplikasi mudah digunakan, maka kecenderungan untuk memanfaatkannya juga meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ningrum *et al.* (2023) dan Kusumawati *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa literasi digital memiliki hubungan signifikan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat pemanfaatan, seperti keterbatasan kemampuan menggunakan fitur tertentu, kesulitan navigasi aplikasi, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital tidak hanya sebatas edukasi, tetapi juga perlu didukung dengan penyederhanaan tampilan aplikasi (*user-friendly*) dan penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya program edukasi digital secara berkelanjutan, seperti pelatihan singkat di puskesmas, penyediaan video tutorial, serta pendampingan langsung bagi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Secara konseptual, Tabel 5 menunjukkan bahwa literasi digital menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi. Subjek yang memiliki kemampuan dalam mengakses dan memahami teknologi cenderung lebih mudah menggunakan fitur aplikasi, dibandingkan dengan subjek yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan kesehatan berbasis teknologi (Simbolon *et al.*, 2024). Hal ini juga sejalan dengan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Sosialisasi dan pemanfaatan antrean Mobile JKN

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas subjek telah memperoleh informasi mengenai aplikasi Mobile JKN melalui berbagai bentuk sosialisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun demikian, masih terdapat lebih dari sepertiga subjek yang belum mendapatkan sosialisasi secara optimal, yang menunjukkan adanya ketimpangan dalam penyebaran informasi di masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun program sosialisasi telah dilakukan, efektivitasnya belum sepenuhnya merata. Subjek yang menerima sosialisasi dalam kategori kurang berpotensi memiliki pemahaman yang terbatas terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi, sehingga dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan antrean digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sosialisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi kesehatan, di mana penyampaian informasi yang efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital (Jemma, 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi sosialisasi yang lebih intensif dan merata, baik melalui tenaga kesehatan maupun

media digital, agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal.

Sosialisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan layanan antrean digital. Informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membentuk persepsi dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Semakin efektif sosialisasi yang dilakukan, maka semakin besar kemungkinan masyarakat untuk mencoba dan menggunakan layanan tersebut.

Temuan ini sejalan dengan teori *Diffusion of Innovation* yang menjelaskan bahwa proses penyebaran informasi memengaruhi kecepatan adopsi suatu inovasi dalam masyarakat. Penelitian [Dzakirah et al. \(2024\)](#) dan [Putri dan Umar \(2024\)](#) juga menunjukkan bahwa sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi kesehatan berbasis digital.

Namun, efektivitas sosialisasi seringkali terhambat oleh metode penyampaian yang kurang interaktif. Sosialisasi yang hanya bersifat satu arah, seperti melalui poster atau penyampaian lisan tanpa praktik langsung, cenderung kurang efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Selain itu, keterbatasan akses informasi pada kelompok tertentu juga menjadi hambatan dalam pemerataan sosialisasi.

Implikasi praktis dari hasil ini adalah perlunya strategi sosialisasi yang lebih inovatif dan partisipatif, seperti demonstrasi langsung penggunaan aplikasi di puskesmas, pendampingan oleh petugas kesehatan, serta pemanfaatan media sosial dan platform digital untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas ([Narmansyah et al., 2022](#)).

Secara teoritis, sosialisasi merupakan proses penting dalam penyebaran informasi dan adopsi inovasi. Subjek yang mendapatkan informasi secara cukup cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi, sehingga lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi dalam pelayanan kesehatan ([Jemma, 2024](#)). Hal ini juga sesuai dengan teori *Diffusion of Innovation* yang menjelaskan bahwa penyebaran informasi yang efektif akan memengaruhi kecepatan penerimaan inovasi dalam masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan intensitas dan kualitas sosialisasi menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Umur dan pemanfaatan antrean Mobile JKN

Faktor umur menunjukkan adanya perbedaan dalam tingkat pemanfaatan aplikasi, di mana kelompok usia muda cenderung lebih adaptif terhadap teknologi dibandingkan kelompok usia lanjut. Hal ini berkaitan dengan tingkat pengalaman dan kebiasaan dalam menggunakan perangkat digital, yang umumnya lebih tinggi pada kelompok usia produktif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian [Nurhidayah et al. \(2023\)](#) dan [Purba et al. \(2024\)](#) yang menyatakan bahwa usia memengaruhi kemampuan adaptasi terhadap teknologi. Kelompok usia lanjut cenderung menghadapi kendala dalam memahami fitur aplikasi, yang dapat menghambat pemanfaatan layanan digital.

Namun demikian, umur bukan satu-satunya faktor penentu. Dengan adanya dukungan dan pendampingan, kelompok usia lanjut tetap dapat menggunakan aplikasi secara optimal. Hambatan yang sering ditemukan antara lain kurangnya kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi serta ketergantungan pada bantuan orang lain.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya menyediakan layanan bantuan langsung di fasilitas kesehatan, seperti petugas khusus yang membantu pasien dalam menggunakan aplikasi, serta penyederhanaan alur penggunaan aplikasi agar lebih ramah bagi semua kelompok usia.

Pendidikan dan pemanfaatan antrean Mobile JKN

Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam memahami informasi dan teknologi. Individu dengan pendidikan lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan analisis dan literasi yang lebih baik, sehingga lebih mudah dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN dan memanfaatkan fitur antrean digital.

Temuan ini didukung oleh penelitian [Widowati et al. \(2024\)](#) dan [Mahyuni \(2025\)](#) yang menunjukkan bahwa pendidikan memiliki hubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital. Pendidikan yang lebih tinggi memungkinkan individu untuk lebih cepat memahami manfaat dan cara penggunaan teknologi.

Namun demikian, pendidikan bukan satu-satunya faktor penentu. Pengalaman penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari juga memiliki peran penting. Individu dengan pendidikan rendah tetap dapat memanfaatkan aplikasi jika memiliki pengalaman menggunakan smartphone atau mendapatkan pendampingan yang memadai ([Nursabilla dan Prasastin, 2023](#)).

Implikasi praktis dari hasil ini adalah perlunya penyusunan materi edukasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh semua kalangan, serta penggunaan bahasa yang komunikatif dalam sosialisasi aplikasi agar dapat menjangkau masyarakat dengan berbagai tingkat pendidikan

SIMPULAN DAN SARAN

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di UPT Puskesmas Rappang sudah berjalan cukup baik tetapi belum optimal akibat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat. Layanan ini sangat berhubungan oleh literasi digital dan efektivitas sosialisasi. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan dan Puskesmas disarankan untuk meningkatkan sosialisasi interaktif (demonstrasi, tutorial, pendampingan) serta menyederhanakan tampilan aplikasi agar ramah lansia. Di sisi lain, masyarakat diharapkan meningkatkan literasi digitalnya secara mandiri, sementara peneliti selanjutnya disarankan mengkaji aspek kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifi, M.I., Pratiwi, M., Faujiah, L., Gumelar, R.G., 2023. Implementasi Teori Difusi Inovasi pada Digital Payment Application. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(1), 167–186. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/3088>
- Anastasya, D., Husaein, A., Aryani, L., 2024. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi* 4(2), 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Dzakirah, J., Andyanie, E., Yusuf, R.A., 2024. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal* 5(5), 654–664. <https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2115>
- Jemma, A.N., 2024. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Izza. *Jurnal Administrasi Kesehatan Uniasman* 1(1), 1-8. <https://journal.uniasman.ac.id/index.php/aku/article/view/130/120>
- Khaeriyah, A., 2025. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rappang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Delima* 7(2), 309–313. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/4873129>
- Kusumawati, R.M., Apriyanti, A., Wulandari, K., Suwignyo, S., 2024. Pemanfaatan

- Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* 13(1), 52–55. <https://doi.org/10.22146/jkki.89234>
- Lumi, W.M., Musak, R.A., Tumiwa, F.F., Waworuntu, M.Y., Suray, W.S., 2023. Edukasi tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 4(3), 1620–1626. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1179>
- Mahyuni, T., 2025. Hubungan Umur dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Cahaya Negeri Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Napa, R.M., Mardhatillah, M., Adri, K., Ramlan, P., 2025. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Kota Kecamatan Enrekang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh* 4(5), 93–105. <https://ojs.unimal.ac.id/galenical/article/view/24140>
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M.A., Thaha, R., 2022. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/Sehatrakyat.V1i3.1082>
- Ningrum, I.C., Dewiyani, A.I.C., Ardhiasti, A., 2023. Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Pemanfaatan Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 6(2), 78–86. <https://doi.org/10.37792/Jukanti.V6i2.941>
- Nurhidayah, N., Purba, Q.K., Nugraha, R., Gurning, F.P., 2023. Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4(2), 1029–1034.
- Nursabilla, A., Prasastin, O.V., 2023. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile. *Jurnal Transformasi Administrasi* 1–11.
- Purba, K.V., Ramadhan, A.P., Marianata, A., 2024. Analisis Penerapan JKN Mobile bagi Pengguna Lansia di Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu. *Jurnal Partisipatoris* 6(2), 1–15. <https://doi.org/10.22219/jp.v6i2.36223>
- Putri, G.A., Umar, Z., 2024. Sosialisasi Terkait Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara* 5(4), 4382–4387. doi:10.55338/jpkmn.v5i4.4160
- Said, S., Samsualam, S., Batara, A.S., 2019. Efektivitas Sistem Berbasis Data Terkomputerisasi pada Pelayanan Rawat Jalan (Studi Kasus di Puskesmas Barukku Kab. Sidrap). *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 13(6), 618–621. <https://ojs.institutnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/94>
- Sari, E.P., Said, S., Febrianti, D., Ramlan, P., 2024. Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile JKN dengan Mutu Pelayanan di UPT Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 8(2), 4584–4594. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/11981>
- Simbolon, P., Saragih, P., Harefa, J.N., 2024. Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Lontara Journal of Health Science and Technology*, 5(2), 99–107. DOI:<https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i2.471>
- Widowati, A.D., Noor, A.Y., Sunardi, K.S., 2024. Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo Periode Maret–April 2024. *Jurnal Permata Indonesia* 16(2), 98–106. doi: 10.59737/jpi.v16i2.329