

**HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN, SIKAP, DAN DUKUNGAN PETUGAS
KESEHATAN DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI *MOBILE* JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (*MOBILE* JKN) PADA PASIEN
DI PUSKESMAS**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE, ATTITUDES, AND SUPPORT FROM
HEALTHCARE PROFESSIONALS AND THE USE OF THE NATIONAL HEALTH
INSURANCE MOBILE APPLICATION (JKN MOBILE) AMONG PRIMARY
HEALTHCARE PATIENTS***

Revansa Fitria Ananda^{1*}, Icca Stella Amalia², Fitri Kurnia Rahim³, Indrayani⁴

^{1,2,3,4}Universitas Bhakti Husada Indonesia

*Email: revansafitriaananda@gmail.com

Abstract

Digital transformation in healthcare services through the Mobile JKN application aims to improve service efficiency and reduce queues at healthcare facilities. However, the utilization of the Mobile JKN application in Community Health Centers (Puskesmas) is still low, with only 16.9% of patients using the application. This study aims to determine the relationship between knowledge, attitudes, and support from healthcare workers with the utilization of the Mobile JKN application in Puskesmas. This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 106 Puskesmas patients and was selected using an accidental sampling technique. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability, then analyzed using the chi-square test. Most respondents had poor knowledge (57.5%), positive attitudes (64.2%), and received good support from healthcare workers (60.4%). However, the majority of respondents (63.2%) had not utilized the Mobile JKN application. The analysis results showed a significant relationship between knowledge and attitudes with the utilization of the Mobile JKN application (p -value < 0.001). In contrast, support from healthcare workers did not show a significant relationship with the utilization of the Mobile JKN application (p -value = 0.957). Knowledge and attitudes are significantly associated with utilization of the Mobile JKN application, while support from healthcare workers is not. The Community Health Center is recommended to increase outreach and education regarding the benefits, functions, and how to use Mobile JKN through ongoing patient support and the provision of informational materials such as posters or leaflets to maximize application utilization.

Keywords: Knowledge; Attitude; Support from Healthcare Workers; Mobile JKN.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN bertujuan meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi antrean di fasilitas kesehatan. Namun, pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas masih rendah hanya 16,9% pasien yang telah memanfaatkan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan pengetahuan, sikap, dan dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel berjumlah 106 pasien puskesmas dan dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji *chi-square*. Sebagian besar responden memiliki pengetahuan kurang baik (57,5%), sikap positif (64,2%), dan memperoleh dukungan petugas kesehatan yang baik (60,4%). Meskipun demikian, mayoritas responden (63,2%) belum memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan sikap dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN (p -value $< 0,001$). Sebaliknya, dukungan petugas kesehatan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN (p -value = 0,957). Pengetahuan dan sikap berhubungan signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan dukungan petugas kesehatan tidak berhubungan signifikan. Puskesmas disarankan meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat, fungsi, serta cara penggunaan

Mobile JKN melalui pendampingan berkelanjutan kepada pasien dan penyediaan media informasi seperti poster atau leaflet guna meningkatkan pemanfaatan aplikasi secara optimal.

Kata Kunci: Pengetahuan; Sikap; Dukungan Petugas Kesehatan; *Mobile* JKN.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Seiring dengan meningkatnya penggunaan perangkat seluler, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mengembangkan aplikasi *Mobile* JKN sebagai salah satu inovasi pelayanan berbasis digital (Kuraini, 2023).

Aplikasi *Mobile* JKN dirancang untuk memudahkan peserta JKN dalam mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan secara mandiri. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran antrean pelayanan dan rujukan dari rumah sehingga dapat mengurangi penumpukan pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, aplikasi *Mobile* JKN menyediakan fitur riwayat pelayanan, pemantauan status rujukan, informasi *virtual account*, daftar tagihan, tunggakan, serta cicilan iuran, sehingga meningkatkan kenyamanan dan transparansi layanan bagi peserta JKN (Utami dkk., 2024).

Menurut WHO, pada tahun 2023 masih terdapat sekitar 4,6 miliar penduduk dunia yang belum sepenuhnya memperoleh layanan kesehatan esensial. Selain itu, sekitar 2,1 miliar penduduk mengalami beban finansial akibat pengeluaran kesehatan pribadi (WHO, 2025).

Di Indonesia tercatat sebanyak 21.753.548 masyarakat telah terdaftar sebagai pengguna aplikasi *Mobile* JKN. Namun, hanya sekitar 50% atau 10.876.774 pengguna yang aktif mengakses aplikasi dalam 30 hari terakhir, sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan aktif aplikasi *Mobile* JKN masih belum optimal (Wulandari dkk., 2023).

Berdasarkan data kepesertaan BPJS Kesehatan, jumlah penduduk Kabupaten Kuningan yang terdaftar sebagai peserta BPJS

Kesehatan sebanyak 896.121 jiwa dari total 1.087.105 penduduk. Pada tahun 2021, pengguna aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Kuningan tercatat sebanyak 55.523 peserta atau sekitar 6% dari total peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar (Khaerunisa, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak Puskesmas, hingga Desember 2025 terdapat 22.234 peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar. Namun, hanya 3.754 peserta yang telah memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN, yang menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi masih rendah yaitu sekitar 16,9% dari total peserta terdaftar.

Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh faktor perilaku pengguna, seperti pengetahuan, sikap, dan dukungan petugas kesehatan. Pengetahuan yang baik mengenai JKN dan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital, serta kurangnya pengetahuan dapat menjadi hambatan (Kuraini, 2023).

Selain itu, sikap positif terhadap penggunaan aplikasi dapat mendorong pemanfaatan secara berkelanjutan (Damanik *et al.*, 2024). Dukungan petugas kesehatan melalui pemberian informasi, arahan, dan motivasi juga berperan penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.

Pemanfaatan *Mobile* JKN terbukti mampu mengurangi waktu tunggu antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan dibandingkan metode manual sehingga menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Sari dkk., 2023).

Menurut penelitian Rinjani dan Sari (2023), aplikasi *Mobile* JKN dinilai efisien dan efektif, namun pemanfaatannya masih terkendala oleh keterbatasan perangkat, kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi, minimnya sosialisasi, serta kecenderungan

masyarakat lebih memilih pelayanan secara konvensional. Penelitian Dzakariah dkk. (2023), di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa juga menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan *Mobile JKN*, dimana semakin baik pengetahuan pasien maka semakin tinggi pemanfaatan aplikasi tersebut.

Meskipun berbagai penelitian mengenai *Mobile JKN* telah dilakukan di Indonesia, sebagian besar masih berfokus pada rumah sakit atau wilayah perkotaan, sedangkan kajian pada tingkat pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas masih terbatas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian berjumlah 1.389 pasien, dengan sampel sebanyak 106 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang dilakukan di Puskesmas, dengan memperhatikan kriteria inklusi yaitu pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas dan berusia >17 Tahun. Penelitian ini menerapkan prinsip etika

penelitian melalui pemberian *lembar informed consent*, menjaga *anonimitas* dengan tidak mencantumkan nama responden, serta menjamin kerahasiaan data responden. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner dan wawancara dengan durasi ± 15 menit. Kuesioner yang digunakan telah melalui uji validitas dengan nilai *r*-hitung sebesar 0,361 serta uji reliabilitas, dengan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel pengetahuan sebesar (0,817), sikap (0,889), dukungan petugas kesehatan (0,770), dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* (0,804). Proses pengambilan data dilakukan oleh peneliti bersama dua orang *enumerator* yang telah diberikan pelatihan terlebih dahulu. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

HASIL

Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah pengetahuan, sikap, dukungan petugas kesehatan dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Adapun distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=106)

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Umur		
	18-30 Tahun	27	25,5
	31-45 Tahun	55	51,9
	>45 Tahun	24	22,6
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	18	17,0
	Perempuan	88	83,0
3	Kepemilikan Handphone		
	Tidak Memiliki	7	6,6
	Memiliki	99	93,4
4	Kepemilikan Aplikasi Mobile JKN		
	Tidak Memiliki	67	63,2
	Memiliki	39	36,8
5	Pendidikan		
	SD	55	51,9
	SMP	29	27,4
	SMA	19	17,9
	Sarjana/S1	3	2,8
6	Pekerjaan		
	Petani	5	4,7
	Wiraswasta	5	4,7

Buruh	14	13,2
Ibu Rumah Tangga	76	71,7
Mahasiswa/Siswa	2	1,9
Lainnya	4	3,8
Total	106	100

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui sebagian responden berada pada kelompok umur 31–45 tahun yaitu sebanyak 55 orang (51,9%). Berdasarkan jenis kelamin, hampir seluruhnya adalah perempuan sebanyak 88 orang (83%). Hampir seluruh responden memiliki *handphone* yaitu sebanyak 99 orang (93,4%). Namun, Sebagian besar responden tidak memiliki aplikasi *Mobile JKN* yaitu sebanyak

67 orang (63,2%). Dari segi pendidikan, Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 55 orang (51,9%). Berdasarkan pekerjaan, Sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 76 orang (71,7%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Gambaran Pengetahuan, Sikap, Dukungan Petugas Kesehatan (n=106)

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Pengetahuan		
	Pengetahuan Kurang Baik	61	57,5
	Pengetahuan Cukup Baik	21	20
	Pengetahuan Baik	24	22,5
2	Sikap		
	Sikap Negatif	38	35,8
	Sikap Positif	68	64,2
3	Dukungan Petugas Kesehatan		
	Dukungan Kurang	27	25,5
	Dukungan Cukup	15	14,1
	Dukungan Baik	64	60,4
4	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>		
	Tidak Memanfaatkan	67	63,2
	Kadang-Kadang Memanfaatkan	3	2,8
	Memanfaatkan	36	34
	Total	106	100

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan hasil distribusi frekuensi dari variabel bebas dan terikat yaitu pengetahuan, sikap, dukungan petugas kesehatan dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas sebagian besar pengetahuan dalam kategori kurang baik sebanyak 61 responden (57,5%). Sebagian responden dengan kategori sikap positif

sebanyak 68 responden (64,2%). Dukungan petugas kesehatan sebagian besar dukungan baik sebanyak 64 responden (60,4%) sedangkan kategori pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* Sebagian besar tidak memanfaatkan sebanyak 67 responden (63,2%).

Tabel 3 Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Dukungan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas

Kategori	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN				Total		<i>P-value</i>	OR (95%CI)
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%		
	n	%	n	%				
Pengetahuan								
Kurang Baik	48	78,7	13	21,3	61	100	<0,001	-
Cukup Baik	13	61,9	8	38,1	21	100		
Baik	16	25,0	18	75,0	24	100		
Total	67	63,2	39	36,8	106	100		
Sikap								
Negatif	36	94,7	2	5,3	38	100	<0,001	21,484 (4,785- 96,450)
Positif	31	45,6	37	54,4	68	100		
Total	67	63,2	39	36,8	106	100		
Dukungan Petugas Kesehatan								
Kurang	17	63,0	10	37,7	27	100	0.957	-
Cukup	9	60,0	6	40,0	15	100		
Baik	41	64,1	23	35,9	64	100		
Total	67	63,2	39	36,8	106	100		

(Sumber : Data Primer 2026)

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa dari total 106 responden, sebanyak 67 responden (63,2%) tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan 39 responden (36,8%) memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN. Pada variabel pengetahuan, responden dengan pengetahuan kurang baik sebagian besar tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN yaitu sebanyak 48 responden (78,7%), dan hanya 13 responden (21,3%) yang memanfaatkan aplikasi. Sementara itu, pada responden dengan pengetahuan baik, sebagian besar memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN yaitu sebanyak 18 responden (75,0%), sedangkan yang tidak memanfaatkan sebanyak 6 responden (25,0%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-value* <0,001, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas. Pada variabel sikap, responden dengan sikap negatif hampir seluruhnya tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN yaitu sebanyak 36 responden (94,7%), dan hanya 2 responden (5,3%) yang memanfaatkan aplikasi. Sebaliknya, pada responden dengan sikap positif, sebagian besar memanfaatkan aplikasi yaitu sebanyak 37 responden (54,4%), sedangkan yang tidak memanfaatkan sebanyak 31 responden (45,6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memiliki sikap positif

cenderung lebih aktif dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* <0,001 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara sikap dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN. Selain itu, diperoleh nilai OR sebesar 21,484 dengan 95% CI (4,785–96,450), yang berarti responden dengan sikap positif memiliki peluang sekitar 21 kali lebih besar untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN dibandingkan responden dengan sikap negatif. Sedangkan pada variabel dukungan petugas kesehatan, responden yang mendapatkan dukungan kurang dan memanfaatkan aplikasi sebanyak 10 responden (37,0%), dukungan cukup sebanyak 6 responden (40,0%), dan dukungan baik sebanyak 23 responden (35,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,957 (>0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Pengetahuan Pasien dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta BPJS memiliki pengetahuan dalam kategori

kurang baik. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan $p\text{-value} < 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Dalam penelitian ini meskipun sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang kurang baik, hasil penelitian tetap menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan yang dimiliki seseorang, maka semakin besar peluang untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan mengenai fungsi, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi dapat menyebabkan peserta kurang tertarik atau merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi sehingga memilih tetap mengakses pelayanan secara manual. Namun demikian, dalam penelitian ini terdapat beberapa responden dengan tingkat pengetahuan kurang baik yang tetap memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Menurut peneliti, kondisi tersebut dapat terjadi karena perilaku penggunaan aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan, tetapi juga oleh faktor lain seperti dukungan petugas kesehatan, bantuan keluarga, pengalaman penggunaan aplikasi sebelumnya, serta kebutuhan untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat dan mudah. Hal ini sejalan dengan pendapat Mundakir dkk. (2021) yang menyatakan bahwa perilaku kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh pengetahuan, tetapi juga oleh faktor pendukung dan faktor penguat yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan kesehatan (Mundakir *et al.*, 2021).

Banyaknya responden yang tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dalam penelitian ini diduga disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan fungsi aplikasi, keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih nyaman mengakses pelayanan secara langsung di fasilitas kesehatan. Selain itu, sebagian responden menganggap penggunaan aplikasi

masih rumit dan belum menjadi kebutuhan utama dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Syaputra, dkk (2024) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pengetahuan pasien rawat jalan dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di UPT Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng berdasarkan hasil uji *Chi-square* dengan nilai $p\text{-value}$ 0,000. Penelitian Dzakhirah dkk. (2023) juga menemukan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika. Selain itu, Penelitian Rahim dkk. (2026) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan perilaku *self-diagnosis* kesehatan reproduksi berbasis *Artificial Intelligence* (AI) pada Generasi Z ($p = 0,000$). Pengetahuan yang baik meningkatkan literasi kesehatan sehingga mendukung penggunaan teknologi kesehatan secara lebih kritis, aman, dan bertanggung jawab.

Dalam penelitian ini perlu adanya peningkatan pengetahuan melalui sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat, fungsi, dan cara penggunaan *Mobile JKN* perlu terus dilakukan melalui penyuluhan, media informasi, media sosial, serta pendampingan penggunaan aplikasi. Semakin baik pengetahuan peserta BPJS Kesehatan, semakin besar peluang mereka memanfaatkan *Mobile JKN* untuk mengakses pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan teori Notoatmodjo yang menyatakan bahwa pengetahuan merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku seseorang (Notoatmodjo, 2018).

2. Hubungan Sikap Pasien dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis data, sebagian besar peserta BPJS memiliki sikap positif, namun mayoritas belum memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan $p\text{-value} < 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara

sikap dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Sikap merupakan respons atau kecenderungan seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu objek yang dapat memengaruhi perilaku kesehatan. Individu yang memiliki sikap positif cenderung memiliki pandangan bahwa layanan kesehatan memberikan manfaat dan kemudahan sehingga lebih terdorong untuk menggunakannya. Namun, sikap positif tidak selalu langsung diwujudkan dalam perilaku nyata karena masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi, lingkungan sosial, pengalaman penggunaan, dan hambatan dalam mengakses layanan kesehatan. Meskipun masyarakat memiliki sikap yang positif, pemanfaatan layanan kesehatan belum tentu optimal apabila tidak didukung oleh faktor pendukung lainnya (Kruk *et al.*, 2026).

Pemanfaatan aplikasi kesehatan digital dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna, persepsi manfaat, serta kemudahan penggunaan teknologi. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan suatu aplikasi kesehatan, maka semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam menunjang kebutuhan pelayanan kesehatan. Selain itu, rendahnya literasi digital dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi kesehatan menjadi salah satu hambatan dalam penggunaan aplikasi kesehatan berbasis *Mobile* di Indonesia (Salma *et al.*, 2024).

Pemanfaatan *Mobile JKN* dipengaruhi oleh bagaimana pengguna menilai manfaat dan kemudahan aplikasi sesuai konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengguna lebih cenderung memanfaatkan aplikasi jika dirasakan membantu dalam mengakses layanan kesehatan. Tingkat kemudahan penggunaan juga berperan dalam menentukan minat penggunaan. Jika aplikasi dianggap kurang bermanfaat atau sulit digunakan, maka pemanfaatannya menjadi rendah (Damanik *et al.*, 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Marlina dkk. (2023) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan

antara sikap dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kota Padang, dimana responden dengan sikap positif cenderung lebih aktif memanfaatkan aplikasi. Penelitian Meisari dkk. (2024) juga menemukan bahwa sikap pengguna berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan pendekatan TAM. Dengan demikian, sikap menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Dalam penelitian ini, sikap positif responden menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah diterima dengan baik sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital namun belum dimanfaatkan secara optimal. Sejalan dengan itu, Notoatmodjo menyatakan bahwa sikap belum tentu menjadi perilaku apabila tidak didukung oleh pengetahuan dan kondisi yang memungkinkan seseorang untuk bertindak. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan melalui penyuluhan mengenai manfaat, fungsi, dan fitur *Mobile JKN*, pembagian media informasi seperti poster atau leaflet, serta pendampingan langsung dalam mengunduh, mendaftar, dan menggunakan fitur-fitur aplikasi agar sikap positif tersebut dapat mendorong pemanfaatan *Mobile JKN* secara optimal.

3. Hubungan Dukungan Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas

Berdasarkan hasil analisis data, sebagian besar telah memperoleh dukungan petugas kesehatan yang baik, namun mayoritas masih belum memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan petugas kesehatan belum cukup mendorong dalam pemanfaatan aplikasi. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan $p\text{-value}=0,957$ ($p>0,05$) artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*.

Menurut Green dan Kreuter, dukungan petugas kesehatan merupakan faktor penguat (*reinforcing factors*) yang berperan dalam

memperkuat atau mempertahankan perilaku kesehatan. Dukungan yang baik dapat mendorong terbentuknya sikap positif dan perilaku kesehatan, meskipun pengetahuan individu masih terbatas. Namun demikian, penelitian terbaru menunjukkan bahwa faktor penguat saja tidak cukup untuk menghasilkan perubahan perilaku yang optimal apabila tidak didukung oleh faktor predisposisi seperti pengetahuan (Nutbeam & Muscat, 2021).

Tidak adanya hubungan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan petugas kesehatan bukan merupakan faktor utama yang menentukan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Menurut teori perilaku kesehatan dari Notoatmodjo, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh dukungan lingkungan, tetapi juga oleh pengetahuan dan kemampuan individu dalam menerima serta menerapkan informasi. Pada era digital, informasi mengenai *Mobile JKN* dapat diakses melalui media sosial, situs resmi BPJS Kesehatan, dan berbagai media digital lainnya, sehingga peserta dapat menggunakan aplikasi secara mandiri. Oleh karena itu, pemanfaatan *Mobile JKN* lebih dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pengetahuan, literasi digital, dan pengalaman menggunakan teknologi.

Dalam penelitian ini menunjukkan responden yang memperoleh dukungan petugas kesehatan yang kurang sebagian besar lebih banyak tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Kondisi ini dapat dikaitkan dengan kurang optimalnya dukungan instrumental yang diberikan, seperti bantuan langsung dalam proses instalasi, registrasi akun, penggunaan fitur aplikasi, maupun pendampingan ketika mengalami kendala teknis. Apabila dukungan tersebut belum memadai, peserta dapat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi sehingga lebih memilih memperoleh pelayanan kesehatan secara langsung di fasilitas kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari dan Pratama (2023) yang menunjukkan bahwa dukungan petugas kesehatan tidak berhubungan signifikan dengan pemanfaatan *Mobile JKN* ($p>0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas dukungan tidak

secara langsung memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi. Penelitian Rahmawati dkk. (2022) juga menemukan bahwa tidak terdapat hubungan bermakna antara dukungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan layanan digital kesehatan, termasuk *Mobile JKN*. Meskipun sebagian responden telah memperoleh dukungan yang baik, tingkat pemanfaatan aplikasi masih tergolong rendah. Dengan demikian, pemanfaatan *Mobile JKN* lebih dipengaruhi oleh faktor internal pengguna seperti kesiapan teknologi dan kebiasaan penggunaan layanan digital.

Peningkatan pemanfaatan *Mobile JKN* perlu didukung melalui sosialisasi dan edukasi berkelanjutan mengenai manfaat, fungsi, dan fitur aplikasi melalui penyuluhan di puskesmas, media sosial, poster, atau leaflet, disertai demonstrasi dan pendampingan bagi peserta yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Upaya ini penting karena masih terdapat peserta yang telah memperoleh dukungan petugas kesehatan, tetapi belum memanfaatkan *Mobile JKN*, kemungkinan akibat keterbatasan literasi digital atau kebiasaan menggunakan layanan kesehatan secara langsung.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan kurang baik (57,5%), sikap positif (64,2%), dan dukungan petugas kesehatan baik (60,4%), namun sebagian besar tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* (63,2%). Penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pengetahuan dan sikap dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas. Sedangkan dukungan petugas kesehatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Puskesmas, seluruh responden, serta semua pihak yang telah

memberikan dukungan dan membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance of *Mobile* -Jkn: Insights from the Technology Acceptance Model. *Indonesian Journal of Health Administration*, 12(2), 206–217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Dzakirah, J., Andayanie, E., & Yusuf, R. A. (2023). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan *Mobile* JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*.
- Khaerunisa, N. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021. *Kesehatan Masyarakat*, 6.
- Kruk, M., et al. (2026). Association Between Attitude Toward a Healthy Lifestyle, Lifestyle Behaviors, Sociodemographic Characteristics, and Body Mass Index: A Cross-Sectional Study. *Nutrients*, 18(3), 500. <https://doi.org/10.3390/nu18030500>
- Kuraini, S. N. (2023). Genitri: Jurnal Pengabdian Sosialisasi Pemanfaatan Layanan *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan. 2, 1–6.
- Marlina, R., Sari, D. P., & Putra, A. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kota Padang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 145–152.
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi pengguna *Mobile* JKN dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 7(2). <https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695>
- Mundakir, M., Efendi, F., Susanti, I. A., Tristiana, R. D., Arief, Y. S., & Nursalam, N. (2021). Knowledge, attitude, and practice of Indonesian residents toward COVID-19: A cross-sectional survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4473. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094473>
- Notoatmodjo. (2018). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nutbeam, D., & Muscat, D. M. (2021). Health promotion glossary 2021. *Health Promotion International*, 36(6), 1578–1598. <https://doi.org/10.1093/heapro/daab067>
- Rahim, F. K., Amalia, I. S., Farida, B., Lidiyah, & Salsabila, N. (2026). Hubungan pengetahuan dan sikap dengan perilaku *self-diagnosis* kesehatan reproduksi berbasis Artificial Intelligence (AI) pada Generasi Z. *Psikotes: Jurnal Ilmu Psikologi, Komunikasi, dan Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 39–48. <https://doi.org/10.59548/ps.v3i1.621>
- Rahmawati, I., Nugroho, A., & Lestari, S. (2022). Analisis pemanfaatan layanan kesehatan digital pada peserta JKN di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 45–52
- Rinjani, R., & Sari, N. (2023). Analisis Penerapan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- Salma, S. A., Widyanti, A., Muslim, K., Wijayanto, T., Trapsilawati, F., Arini, H. M., & Wibawa, A. D. (2024). The influence of trust, health beliefs, and technology acceptance on the intent to use an mHealth in Indonesia: An empirical study of users and non-users. *International Journal of Technology*, 15(5), 1247–1257. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v15i5.52>

91

- Sari, D. P., & Pratama, R. A. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi *MobileJKN* pada peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(2), 123–130.
- Sari, N. M., Rahayu, S., & Lestari, D. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–58. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i1.2023.45-58>
- Syaputra, Ibrahim, & Roni. (2024). Hubungan Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Aplokasi *Mobile Jkn* Di Upt Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Public Health and Health Administration*, 1(02), 36–48.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>.
- WHO. (2025). Universal Health Coverage (UHC). *World Health Report*. [https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)).
- Wulandari, A., Sari, S. A., & Ludiana. (2023). Penerapan Relaksasi Benson Terhadap Tekanan Darah Pada Pasien Hipertensi Di Rsud Jendral Ahmad Yani Kota Metro Tahun 2022. *Jurnal Cendikia Muda*, 3(2), 163–171.