

GAMBARAN PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN BERDASARKAN METODE UTAUT

Destiandita Happy Nevika^{1*}, Khusnul Khotimah Arum Nur Cahyani², Ripando Jhon Satria Sembiring³

^{1,3} Politeknik Yakpermas Banyumas, Indonesia

¹ destianditahappynevik@gmail.com

² arumgusta@gmail.com

³ ripandosembiring99@gmail.com

* Penulis Korespondensi

Artikel Informasi

Submission : 30-08-2026
Review : 05-09-2026
Revised : 10-09-2026
Accepted : 20-09-2026
Published : 28-09-2026

Kata kunci:

Mobile JKN, Penerimaan
Teknologi, UTAUT, Kesehatan
Digital, BPJS Kesehatan

Abstrak

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan terus berkembang, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN yang digunakan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan. Penerimaan pengguna menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran penerimaan pasien rawat jalan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi terhadap 92 pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN. Penerimaan pasien dianalisis berdasarkan empat variabel UTAUT, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pada variabel ekspektasi kinerja sebesar 98,9%, ekspektasi usaha sebesar 96,7%, pengaruh sosial sebesar 98,9%, dan kondisi pendukung sebesar 100%. Berdasarkan hasil tersebut, penerimaan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN pada keempat variabel UTAUT menunjukkan hasil yang positif. Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran dalam evaluasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan kesehatan bagi pasien.

How Cite : Nevika, D. H., Cahyani, K. K. A. N., & Sembiring, R. J. S. (2026). Gambaran Penerimaan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Metode UTAUT. Journal of Public Health Science (JoPHS), 3(3), 496-509. <https://doi.org/10.70248/jophs.v3i3.4449>

DOI: <https://doi.org/10.70248/jophs.v3i3.4449>

This is an open access article under <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri



PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan terus berkembang sebagai bagian dari upaya meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan kesehatan dengan lebih mudah dan efisien (Guntari & Noviyanti, 2022). Salah satu aspek transformasi ini adalah penerapan teknologi informasi dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program perlindungan kesehatan yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program JKN mencerminkan komitmen pemerintah untuk menjamin hak masyarakat atas Penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu menjamin mutu, keamanan, serta keterjangkauan bagi masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial

Nasional dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (BPJS, 2004)

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis digital. Namun, ketersediaan suatu aplikasi tidak selalu diikuti dengan penerimaan dan pemanfaatan yang optimal oleh seluruh pengguna. Dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN masih dapat ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital, kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, kurangnya dukungan sosial, serta keterbatasan sarana pendukung (Gunawan *et al.*, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pengguna menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penerapan teknologi kesehatan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan, dan ketersediaan fasilitas pendukung merupakan aspek yang berkaitan dengan penerimaan teknologi (Kurniawan *et al.*, 2025). Namun, kondisi dan karakteristik pengguna pada setiap lokasi pelayanan kesehatan dapat berbeda. Oleh karena itu, gambaran penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi perlu dipahami sesuai dengan konteks tempat pelayanan dan karakteristik penggunaannya.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk menggambarkan penerimaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model ini menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi melalui beberapa aspek utama, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*) (Venkatesh, *et al.*). Keempat aspek tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengguna menilai manfaat dan kemudahan teknologi, dukungan dari lingkungan, serta fasilitas yang mendukung penggunaannya.

RSU An-Ni'mah Wangon merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang telah menerapkan pelayanan berbasis teknologi, termasuk pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada pelayanan rawat jalan. Meskipun aplikasi tersebut telah digunakan dalam pelayanan, gambaran penerimaan pasien terhadap penggunaannya berdasarkan aspek-aspek UTAUT masih perlu diketahui. Evaluasi penerimaan pasien penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pasien sebagai pengguna serta sebagai bahan pertimbangan dalam mendukung pemanfaatan pelayanan kesehatan berbasis digital di lingkungan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan dirancang untuk bersifat deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan penerimaan pasien layanan rawat jalan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Analisis penelitian dilakukan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Oleh karena itu, penelitian ini tidak ditujukan untuk menguji hubungan maupun pengaruh antarvariabel.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah, selama periode Februari sampai

Mei 2026. Subjek yang menjadi populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN di RSUD An-Ni'mah Wangon, yaitu sebanyak 120 pasien dalam satu minggu.

Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 120 pasien dan tingkat kesalahan sebesar 5%, perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{120}{1 + 120(0,05)^2}$$

$$n = \frac{120}{1,3}$$

$$n = 92,30$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Responden yang menjadi sampel adalah pasien layanan rawat jalan yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pemilihan responden berdasarkan kriteria tersebut dilakukan agar responden dapat memberikan tanggapan berdasarkan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penggunaan teknik *nonprobability sampling* menjadi salah satu keterbatasan penelitian karena hasil yang diperoleh menggambarkan kondisi responden yang memenuhi kriteria penelitian dan belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh pengguna Mobile JKN.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan empat variabel UTAUT. Kuesioner terdiri atas pernyataan yang berkaitan dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Setiap variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan lima pernyataan dengan pilihan jawaban berdasarkan skala Likert 1–5. Selain kuesioner, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi penggunaan aplikasi Mobile JKN di lokasi penelitian.

Kuesioner yang digunakan merupakan instrumen hasil adaptasi dari penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan instrumen tersebut sesuai dengan variabel dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini tidak melakukan pengujian hubungan atau pengaruh antarvariabel karena analisis yang digunakan bersifat deskriptif. Penggunaan instrumen hasil adaptasi juga menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian.

Penilaian penerimaan responden dilakukan berdasarkan skor jawaban pada setiap variabel. Dengan lima pernyataan dan skor jawaban 1–5, skor teoritis setiap variabel berada pada rentang 5 hingga 25. Kategori penerimaan ditentukan berdasarkan batas nilai tengah rentang skor teoritis, yaitu:

$$\text{Nilai tengah} = \frac{(\text{Skor minimum} + \text{skor maksimum})}{2} = \frac{(5+25)}{2} = 15$$

Dengan demikian, responden dengan skor total lebih dari atau sama dengan 15

dikategorikan menerima, sedangkan responden dengan skor total kurang dari 15 dikategorikan tidak menerima. Penetapan kategori tersebut digunakan untuk memberikan gambaran distribusi penerimaan responden pada masing-masing variabel.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN. Observasi dan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif untuk menggambarkan penerimaan responden terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan masing-masing variabel UTAUT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel satu, Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 pasien rawat jalan yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, serta pekerjaan. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (70,7%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 27 orang (29,3%). Responden terbanyak berada pada kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 32 orang (34,8%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 22 orang (23,9%) dan kelompok usia 17–25 tahun sebanyak 21 orang (22,8%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Mobile JKN dalam penelitian ini berada pada kelompok usia produktif.

Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 46 orang (50,0%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN dalam penelitian ini tidak hanya dilakukan oleh responden dengan tingkat pendidikan tinggi, tetapi juga oleh masyarakat dengan latar belakang pendidikan menengah. Tingkat pendidikan dapat menjadi salah satu konteks dalam memahami penerimaan teknologi karena kemampuan memahami informasi dan menggunakan aplikasi dapat berbeda pada setiap individu. Oleh karena itu, penyediaan informasi dan petunjuk penggunaan yang mudah dipahami tetap diperlukan agar layanan digital dapat digunakan oleh pasien dengan karakteristik pendidikan yang beragam.

Karakteristik usia dan pendidikan tersebut juga dapat dikaitkan dengan hasil penerimaan Mobile JKN yang tinggi. Mayoritas responden berada pada usia produktif dan telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian dari kriteria responden penelitian. Pengalaman tersebut memungkinkan responden memberikan penilaian berdasarkan penggunaan yang telah dilakukan. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat menjadi salah satu alternatif untuk mempermudah pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, hasil ini tetap menggambarkan kondisi responden yang diteliti sehingga penerimaan yang tinggi tidak dapat digeneralisasikan secara langsung kepada seluruh pasien.

Tabel 1 karakteristik responden

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	29,3%
		Perempuan	65	70,7%
		Total	92	100%
2.	Usia	17-25 Tahun	21	22,8%
		26-35 Tahun	32	34,8%

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
		36-45 Tahun	22	23,9%
		46-55 Tahun	10	10,9%
		>55 Tahun	7	7,6%
		Total	92	100%
3.	Pendidikan	SD	5	5,4%
		SMP	14	15,2%
		SMA	46	50,0%
		DIPLOMA	14	15,2%
		S1	11	12,0%
		S2	2	2,2%
		Total	92	100%
4.	Pekerjaan	IRT	23	25,0%
		Petani	11	12,0%
		Pedagang	6	6,5%
		Wiraswasta	17	18,5%
		Mahasiswa	11	12,0%
		Pekerja Swasta	8	8,7%
		Guru	4	4,3%
		Perawat	4	4,3%
		Ahli Gizi	1	1,1%
		PNS	4	4,3%
		Pegawai BUMN	3	3,3%
		Total	92	100%

Tabel 2 *Performance Expectancy* (PE)

No	Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i> (PE))	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Menerima	91	98,9%
2.	Tidak Menerima	1	1,1%
	Jumlah	92	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon, analisis pada indikator *Performance Expectancy* (harapan kinerja) menunjukkan bahwa tingkat penerimaan yang sangat tinggi. Sebagian besar responden menyatakan menerima atau setuju terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada indikator *Performance Expectancy* atau harapan kinerja yaitu sebanyak 91 (98,9%) responden menyatakan menerima atau setuju, sedangkan hanya satu (1,1%) responden yang menyatakan tidak menerima atau tidak setuju. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang diperoleh pada penelitian sebelumnya oleh (Hayyana, 2025). yang menjelaskan pada indikator *Performance Expectancy* sebanyak 107 responden menilai penerimaan dalam kategori menerima sebanyak 62 responden (57,94%) dan dalam kategori tidak menerima sebanyak 45 responden (42,06%). Temuan dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan Penelitian menunjukkan

adanya pengaruh *Performance Expectancy* terhadap penerimaan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien. artinya, Ketika pengguna merasa aplikasi memberikan manfaat dan membantu aktivitas mereka, maka tingkat penerimaan teknologi juga meningkat.

Perbedaan persentase tersebut perlu dipahami berdasarkan kondisi penelitian dan karakteristik responden. Dalam penelitian ini, seluruh responden merupakan pasien rawat jalan yang telah menggunakan Mobile JKN. Oleh karena itu, responden telah memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi sehingga penilaian terhadap manfaat aplikasi kemungkinan didasarkan pada pengalaman tersebut. Kondisi pelayanan rawat jalan yang melibatkan beberapa tahapan pelayanan juga dapat membuat kemudahan akses layanan melalui aplikasi menjadi manfaat yang dirasakan oleh pasien.

Tingginya penerimaan pada variabel *Performance Expectancy* menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan menjadi salah satu alasan responden menerima penggunaan Mobile JKN. Namun, karena penelitian ini menggunakan metode deskriptif, hasil penelitian hanya menggambarkan penerimaan responden dan tidak dapat membuktikan bahwa *Performance Expectancy* memiliki hubungan atau pengaruh terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 3 *Effort Expectancy* (EE)

No	Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i> (EE)	Frekuensi	Presentase %
1.	Menerima	89	96,7%
2.	Tidak Menerima	3	3,3%
	Jumlah	92	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memberikan jawaban yang menunjukkan adanya penerimaan terhadap pernyataan tersebut. terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada indikator *Effort Expectancy* atau kemudahan penggunaan sistem, yaitu sebanyak 89 responden (96,7%) menyatakan menerima dan setuju terhadap kemudahan penggunaan sistem, sedangkan 3 responden (3,3%) menyatakan tidak menerima atau tidak setuju. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian (Hayyana, 2025) yang menjelaskan bahwa pada indikator *Effort Expectancy* sebanyak 107 responden menilai penerimaan dalam kategori menerima sebanyak 54 responden (50,47%) dan dalam kategori tidak menerima sebanyak 53 responden (49,53%). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan menerima penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian Attamimi *et al.*, (2026) dan (Efendy *et al.*, 2022) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Tingginya penerimaan pada aspek kemudahan penggunaan dapat dikaitkan dengan karakteristik responden dalam penelitian ini. Mayoritas responden berada pada kelompok usia 26–35 tahun, yang merupakan kelompok usia produktif. Selain itu, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA. Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang yang cukup beragam, tetapi tetap mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tidak

hanya ditemukan pada kelompok dengan pendidikan tinggi.

Meskipun demikian, masih terdapat tiga responden yang menyatakan tidak menerima pada variabel ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi belum tentu dirasakan sama oleh seluruh pasien. Perbedaan pengalaman penggunaan teknologi pada setiap individu dapat menyebabkan adanya perbedaan dalam memahami dan menggunakan fitur aplikasi. Oleh karena itu, informasi yang mudah dipahami dan bantuan penggunaan bagi pasien yang membutuhkan tetap diperlukan dalam mendukung pemanfaatan Mobile JKN pada pelayanan rawat jalan.

Tabel 4 *Social Influence* (SI)

No	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i> (SI))	Frekuensi	Presentase%
1.	Menerima	91	98,9%
2.	Tidak Menerima	1	1,1%
	Jumlah	92	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon, sebagian besar responden menyatakan menerima atau setuju terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada indikator *Social Influence* (pengaruh sosial) yaitu sebanyak 91 (98,9%) responden, sedangkan satu responden (1,1%) menyatakan tidak menerima atau tidak setuju. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Hayyana, 2025), yang menyatakan bahwa pada indikator *Social Influence* sebanyak 107 responden menilai penerimaan dalam kategori menerima sebanyak 22 (20,56%) responden dan dalam kategori tidak menerima sebanyak 85 (79,44%) responden. Pada tabel di atas terlihat bahwasanya 91 responden memiliki pengaruh sosial yang besar. Pengaruh sosial atau *Social Influence* mengacu pada bagian faktor eksternal yang berdampak pada keputusan dan perilaku seseorang. Rekomendasi dan pandangan dari orang-orang terdekat mempengaruhi kesediaan seseorang terhadap pemanfaatan suatu teknologi (Guntari & Noviyanti, 2022).

Dalam penggunaan teknologi kesehatan, informasi dan pengalaman dari lingkungan sekitar dapat menjadi bagian dari proses seseorang mengenal dan menggunakan suatu aplikasi. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik pekerjaan dan latar belakang sosial yang beragam. Kondisi tersebut memungkinkan responden memperoleh informasi mengenai penggunaan Mobile JKN dari lingkungan yang berbeda. Namun, penelitian ini tidak mengukur sumber pengaruh sosial secara khusus maupun besar pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan aplikasi.

Oleh karena itu, tingginya persentase pada variabel *Social Influence* perlu dipahami sebagai gambaran persepsi responden terhadap pengaruh sosial, bukan sebagai bukti bahwa lingkungan sosial secara langsung menyebabkan responden menggunakan Mobile JKN. Interpretasi tersebut penting karena penelitian ini menggunakan desain deskriptif yang bertujuan menggambarkan penerimaan responden terhadap aplikasi.

Tabel 5 *Facilitating Conditions* (FC)

No	Kondisi Pendukung (<i>Facilitating Conditions</i> (SI))	Frekuensi	Presentase%
----	---	-----------	-------------

1.	Menerima	92	100%
2.	Tidak Menerima	0	0%
	Jumlah	92	100%

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon, Sebagian besar responden menyatakan menerima atau setuju terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada indikator *Facilitating Conditions* yaitu sebanyak 92 (100%) responden, sedangkan 0 responden (0%) menyatakan tidak menerima atau tidak setuju. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hayyana, 2025) menjelaskan pada indikator *Facilitating Conditions* sebanyak 107 responden menilai penerimaan dalam kategori menerima sebanyak 57 (53,27%) responden dan dalam kategori tidak menerima sebanyak 50 (46,73%) responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang tersedia telah dianggap memadai oleh seluruh responden. Selain itu hasil penelitian dari (Adiputra *et al.*, 2021) juga menjelaskan bahwa dukungan fasilitas seperti jaringan internet dan perangkat smartphone berpengaruh terhadap penggunaan Mobile JKN. Selain itu hasil penelitian dari (MUkti, 2023) juga menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi merefleksikan persepsi individu terhadap infrastruktur dan fasilitas yang memungkinkan mereka untuk mengambil langkah atau berinteraksi dengan suatu teknologi.

Nilai penerimaan yang mencapai 100% perlu ditafsirkan secara hati-hati. Salah satu kondisi yang dapat menjelaskan tingginya hasil tersebut adalah karakteristik responden penelitian. Responden dipilih secara *purposive* dan seluruhnya merupakan pasien rawat jalan yang telah menggunakan Mobile JKN. Dengan demikian, responden yang terlibat dalam penelitian telah memiliki pengalaman penggunaan aplikasi dan kemungkinan telah memiliki kondisi dasar yang memungkinkan penggunaan Mobile JKN. Karakteristik sampel tersebut dapat menyebabkan penilaian terhadap kondisi pendukung menjadi lebih positif dibandingkan apabila penelitian juga melibatkan pasien yang belum pernah menggunakan aplikasi.

Selain karakteristik sampel, nilai penerimaan yang mendekati sempurna juga dapat menunjukkan adanya kemungkinan *ceiling effect*, yaitu kondisi ketika sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori yang tinggi sehingga variasi pengalaman antarresponden menjadi kurang terlihat. Dalam penelitian ini, hasil jawaban responden dikelompokkan ke dalam kategori menerima dan tidak menerima. Pengelompokan tersebut dapat membuat perbedaan tingkat penilaian antarresponden tidak terlihat secara lebih rinci setelah seluruh skor dikategorikan.

Proses pengumpulan data juga perlu menjadi perhatian dalam menafsirkan hasil. Apabila responden memperoleh bantuan atau pendampingan saat pengisian kuesioner, pendampingan tersebut dapat membantu responden memahami pertanyaan. Namun, secara umum dalam penelitian berbasis kuesioner, kondisi pengisian yang melibatkan pendampingan juga perlu diperhatikan karena berpotensi memengaruhi kecenderungan responden dalam memberikan jawaban. Oleh karena itu, kemungkinan adanya bias respons atau kecenderungan memberikan jawaban yang positif perlu dipertimbangkan sebagai salah satu keterbatasan dalam interpretasi hasil. Potensi tersebut tidak dapat dipastikan terjadi dalam penelitian ini, tetapi perlu menjadi perhatian agar hasil penerimaan yang sangat tinggi tidak ditafsirkan secara berlebihan.

Dengan demikian, hasil penerimaan *Facilitating Conditions* sebesar 100% tetap menunjukkan gambaran positif terhadap penggunaan Mobile JKN pada responden yang diteliti. Namun, hasil tersebut perlu dipahami berdasarkan karakteristik responden, metode pemilihan sampel, serta proses pengukuran yang digunakan. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan responden dengan pengalaman penggunaan yang lebih beragam dan menggunakan analisis skor yang lebih rinci untuk memperoleh gambaran variasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN pada keempat variabel UTAUT berada pada tingkat yang sangat tinggi. Hasil tersebut menggambarkan pengalaman positif responden terhadap penggunaan aplikasi dalam pelayanan rawat jalan. Namun, tingginya persentase penerimaan perlu dipahami sesuai dengan karakteristik responden yang seluruhnya telah menggunakan Mobile JKN serta metode penelitian yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih tepat digunakan untuk menggambarkan penerimaan pasien pada lokasi penelitian dan karakteristik responden yang diteliti, bukan untuk menyimpulkan hubungan atau pengaruh antarvariabel UTAUT.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerimaan pasien layanan rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD An-Ni'mah Wangon secara umum menunjukkan hasil yang positif pada aspek ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Temuan ini menggambarkan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat diterima oleh responden sebagai salah satu layanan kesehatan digital yang membantu mereka dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi RSUD An-Ni'mah Wangon untuk terus mendukung pemanfaatan layanan digital dan memberikan informasi maupun pendampingan kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Bagi BPJS Kesehatan, peningkatan kemudahan penggunaan serta penyediaan informasi yang mudah dipahami tetap diperlukan agar Mobile JKN dapat digunakan oleh masyarakat dengan karakteristik dan kemampuan penggunaan teknologi yang beragam. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah dan karakteristik responden yang lebih beragam serta analisis yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Pernyataan tentang Penggunaan Kecerdasan Buatan.

AI digunakan dalam penyusunan manuskrip ini. Para penulis menggunakan alat kecerdasan buatan semata-mata untuk membantu perbaikan bahasa, pengecekan tata bahasa, dan penyuntingan agar lebih jelas dan mudah dibaca. Para penulis tetap bertanggung jawab penuh atas keakuratan, orisinalitas, integritas, dan isi akademis manuskrip. Semua konten yang dibantu AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh para penulis sebelum pengajuan.

Konflik kepentingan

Para penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Kontribusi penulis

Konseptualisasi, penulis 1, penulis 2 dan penulis 3; pengumpulan data, penulis 1;

validasi data, penulis 1 dan penulis 2; analisis formal, penulis 1 dan penulis 2; penulisan-penyusunan draf asli, penulis 1; penulisan-peninjauan dan penyuntingan, penulis 1 dan penulis 3; visualisasi, penulis 1. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi akhir manuskrip.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Unit Rekam Medis Rumah Sakit Umum An-Ni'mah Wangon atas dukungan, fasilitas, serta sumber daya yang telah diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan memberikan informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Adiningrat, n., albbina, m., padila, w., & tanjung, e. r. (2025). penelitian deskriptif dalam pendidikan. *jurnal inteleek dan cendekiawan nusantara*, 2(3), 2557–2564.
- Adiputra, i. m. s., trisnadewi, n. w., oktaviani, n. p. w., munthe, s. a., hulu, v. t., budiastratik, i., faridi, a., ramadhany, r., fitriani, r. j., tania, p. o. a., rahmiati, b. f., lusiana, s. a., susilawaty, a., sianturi, e., & suryana. (2021). *metodologi penelitian kesehatan* (r. watrianthos & j. simarmata (eds.); 2021st ed.). yayasan kita menulis.
- Adler-Milstein, J., Garg, A., Zhao, W., & Patel, V. (2021). Survei Organisasi Pertukaran Informasi Kesehatan Menjelang Kerangka Konektivitas Nasional. *Health Affairs*, 40(5), 736–744. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2020.01497>
- Alshammari, WMG, Alshammari, FMM, & Alshammry, FMM (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Manajemen E-Health di Kalangan Warga Saudi dengan Peran Moderasi Literasi E-Health. *Information Management and Business Review*, 13(3(I)), 47–61. [https://doi.org/10.22610/imbr.v13i3\(I\).3251](https://doi.org/10.22610/imbr.v13i3(I).3251)
- Attamimi, z. f., rara, r., widyaningtyas, d., raharjo, a. s., hidayah, a. n., amin, m. s., & aeni, n. (2026). *sosialisasi dan penyuluhan penyelenggaraan asuransi kesehatan di desa ledug kecamatan kembaran kabupaten banyumas fakultas hukum universitas muhammadiyah purwokerto * email: zeehanfuadattamimi@ump.ac.id universitas muhammadiyah purwokerto (ump) sebagai*. 7(1), 48–57.
- BPJS. (2004). undang-undang republik indonesia nomor 40 tahun 2004 sistem jaminan sosial nasional. *bpjs kesehatan ri*, 4(1), 1–16. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahukewjwxrkeif7eahvyfyskhchwaowqfjaaegqicrac&url=https%3a%2f%2fwww.ojk.go.id%2fid%2fkanal%2fpasar-modal%2fregulasi%2fundang-undang%2fdocuments%2fpages%2fundang-undang-nomo>
- Carranza, R., Díaz, E., Martín-Consuegra, D., & Fernández-Ferrín, P. (2020). PLS–SEM dalam strategi promosi bisnis. Analisis multigrup pengguna kupon seluler menggunakan MICOM. *Manajemen Industri & Sistem Data*, 120(12), 2349–2374. <https://doi.org/10.1108/IMDS-12-2019-0726>
- Cao, J., Kurata, K., Lim, Y., Sengoku, S., & Kodama, K. (2022). Penerimaan Sosial Kesehatan Seluler di Kalangan Dewasa Muda di Jepang: Perluasan Model UTAUT. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Kesehatan Masyarakat*, 19(22), 15156. <https://doi.org/10.3390/ijerph192215156>
- Dewi, e. n. s., & trisnaningsih, s. (2022). kebijakan pemanfaatan dana kelurahan dalam

- meningkatkan kegiatan pemberdayaan kelurahan. *syntax literate: jurnal ilmiah indonesia*, 7(12), 2548–1398. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i12.10474>
- Trisnaningsih, S., & Rahmasari, B. P. (2023). The Effect Of Gcg On Company Value With Financial Performance As An Intervening Variable. *Journal Of Tourism Economics And Policy*, 2(3), 203-212.
- Dixon, BE, Holmgren, AJ, Adler-Milstein, J., & Grannis, SJ (2022). Pertukaran Informasi Kesehatan dan Interoperabilitas. Dalam Panduan Studi Informatika Klinis (hlm. 203–219). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-93765-2_14
- Efendy, i., nyorong, m., amirah, a., & sari, f. (2022). national health insurance (jkn) mobile application use towards satisfaction of participants of the health social security implementing agency (bpjs) in madani hospital in medan city. *journal of medical and health studies*, 3(1), 26–34. <https://doi.org/10.32996/jmhs.2022.3.1.4>
- Gunawan, i., solehudin, & stelaa, s. (2023). hubungan kualitas pelayanan bpjs dengan sikap masyarakat memilih fasilitas kesehatan instalasi gawat darurat. *jurnal ilmiah amanah akademika*, 6, 58–66. <https://ojs.stikesamanah-mks.ac.id/index.php/jihad/article/view/94%0ahttps://ojs.stikesamanah-mks.ac.id/index.php/jihad/article/download/94/88>
- Guntari, g. a. s., & noviyanti, n. p. a. w. (2022). kualitas aplikasi mobile jkn dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi peserta jkn di masa pandemi covid 19. *jurnal kesehatan masyarakat & gizi*, 5(31 oktober 2022), 1–7.
- Hafizat, Al, Arum, Kk, & Rahmansyah, I. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rsud Banyumas. *Inovatif: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 3 (4), 8076-8083.
- Hagen, MH, Hartvigsen, G., Jaccheri, L., & Papavlasopoulou, S. (2024). Tindak Lanjut Psikososial Digital untuk Penyintas Penyakit Kritis Masa Kanak-kanak: Studi Wawancara Kualitatif tentang Perspektif Profesional Kesehatan. *Jurnal Psikiatri Anak dan Remaja Skandinavia* 50–62. <https://doi.org/10.2478/sjcapp-2024-0006>
- Hayyana, N., Rahman, F., Laily, N., Putri, A. O., & Anhar, V. Y. (2025). Analisis Penggunaan Mobile Jkn Dalam Pelayanan Pendaftaran Online Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 15(1), 1-10.
- Huang, Q., J Kumarasinghe, P., & Sakunthala Jayarathna, G. (2024). Menavigasi Masa Depan: Menjelajahi Adopsi AI di Pendidikan Tinggi Tiongkok Melalui Lensa Difusi Teori. *Jurnal Interdisipliner Informasi, Pengetahuan, dan Manajemen*, 19, 009. <https://doi.org/10.28945/5277>
- Holmgren, AJ, Everson, J., & Adler-Milstein, J. (2022). Asosiasi Berbagi Data Interoperabilitas Rumah Sakit dengan Partisipasi Model Pembayaran Alternatif. *JAMA Health Forum*, 3(2), e215199. <https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2021.5199>
- Ishak, s., agustiawan, r. c., purnama, y., heryyanoor, v. s. a. e. l. m., syamil, a., fahmi, i. d. r. l. r. a. s. a. w. y. d. a., nurbaety, y. a., & lubis, m. a. h. (2023). *metodologi penelitian kesehatan* (s. bahri (ed.); 2023rd ed., issue november). media sains indonesia.
- Jang, m., Aavakare, m., Nikou, s., & Kim, S. (2021). Dampak literasi terhadap niat menggunakan teknologi digital untuk pembelajaran: Studi perbandingan antara

- Korea dan Finlandia. Kebijakan Telekomunikasi, 45(7), 102154.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102154>
- Khatimah, h., arpandi, a., & hasbiyah, s. (2024). efektivitas penerapan aplikasi mobile jkn (jaminan kesehatan nasional) pada uptd puskesmas tanah habang kecamatan lampihong. *jurnal pelayanan publik*, 1(2), 379-383.
- Mensah, IK, Zeng, g., & Mwakapesa, ds (2022). Niat perilaku untuk mengadopsi layanan kesehatan seluler: Dampak moderasi dari efikasi diri seluler. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1020474>
- Savitri, H. D., Putri, F. R., & Wulandari, S. (2026). Analisis Penerimaan Pasien Terhadap Mobile Jkn Pada Fitur Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Tam Di Rskia Pku Muhammadiyah Kotagede Yoyakarta Tahun 2026. *Vitalitas Medis: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 3(3), 70-80.
- Mushofa, hermina, d., & huda, n. (2024). memahami populasi dan sampel : pilar utama dalam penelitian kuantitatif. *jurnal syntax dmiration*, 5(12), 5937-5948.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Nikou, S., & Aavakare, M. (2021). Penilaian interaksi antara literasi dan teknologi digital di Pendidikan Tinggi. *Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 26(4), 3893-3915.
<https://doi.org/10.1007/s10639-021-10451-0>
- Melawati, L. B., Kertati, I., & Sumarmo, S. (2025). Evaluasi Pelaksanaan Universal Health Coverage Di Kota Semarang: Perspektif Pembiayaan, Akses, Dan Kualitas Layanan Kesehatan. *Jurnal Media Administrasi*, 10(2), 74-95.
- Okobi, E., Adigun, AO, Ozobokeme, O., Emmanuel, O., Akinsanya, PA, Okunromade, O., Okobi, OE, Aiwuyo, HO, Dick, AI, Sadiq-Onilenla, RA, & Ogunlana, FA (2023). Meneliti Kesenjangan Kepemilikan dan Penggunaan Teknologi Kesehatan Digital Antara Orang Dewasa Pedesaan dan Perkotaan di AS: Analisis Survei Tren Informasi Kesehatan Nasional 2019. *Cureus*.
<https://doi.org/10.7759/cureus.38417>
- Pasqualotto, a. p. (2009). no titleελενη. *afghanisan physiography map*.
- Permatasari, i. d., sa'diyah, h., & fahmi, a. s. (2025). teknik penyusunan variabel , instrumen penelitian dan pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif. *journal of qualitative and quantitative research*, 2(1), 63-70.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v2i1.64>
- Permenkes Nomor 24. (2022). 1-20.
- Permenkes Nomor 3. (2020). 3, 1-80.
- Pratama, a., amini, a., & ridwandono, d. (2021). Analisis faktor penerimaan aplikasi mobile jkn menggunakan model utaut2. In *prosiding seminar nasional teknologi dan sistem informasi* (vol. 1, no. 1, pp. 234-240).
- Pratama, r. h. y., hartini, h., & juwarmini, s. (2024). upaya peningkatan hasil belajar dengan penerapan pendekatan crt pada mata pelajaran ipas kelas 4 sdn kelun. *maras: jurnal penelitian multidisiplin*, 2(3), 1616-1625.
- Rantanen, T., Järveläinen, E., & Leppälähti, T. (2021). Narapidana sebagai Pengguna Layanan Kesehatan Digital dan Kesejahteraan Sosial: Survei Sikap Finlandia. *Jurnal Internasional Penelitian Lingkungan dan Publik* 5528.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18115528> Kesehatan
- Sari, n. p., handayani, p. w., & fitriani, a. (2024). analysis of acceptance of mobile jkn usage using the utaut method in the working area of bpjs Kesehatan Branch

- Mataram. *Journal of Health Informatics Indonesia*, 11(1), 15-26.
- Selvy, S. (2024). *Determinan Penerimaan Pengguna Mobile Jkn Di Puskesmas Depok Iii (Kajian Teori Tam)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada).
- Sharma, N., & Pandey, V. (2023). Eksplorasi tingkat meso adopsi mGov oleh warga dari perspektif logika SD: studi kasus aplikasi pelacakan COVID-19 di India. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 25(5), 505–521. <https://doi.org/10.1108/DPRG-01-2023-0005>
- Sharmin, F., Sultan, MT, Wang, D., Badulescu, A., & Li, B. (2021). Dimensi Budaya dan Pemberdayaan Media Sosial di Era Digital: Niat Penggunaan Berkelanjutan Terkait Perjalanan. *Sustainability*, 13(19), 10820. <https://doi.org/10.3390/su131910820>
- Sulung, u., & muspawi, m. (2024). *memahami sumber data penelitian*. 5(september), 110–116.
- Tobari, m. i., harahap, s. g., & juliani, e. (2026). analysis of acceptance of jkn mobile application using unified theory of acceptance and use of technology 3 model in dki jakarta. *jitek*, 13(2), 83-95.
- Wang, J., Zhang, S., & Zhang, L. (2023). Pilihan Adopsi Peternakan Babi Cerdas Menggunakan Model Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu: Perspektif dari Manajer Pertanian Baru di Tiongkok.
- Wahyuni, m. m. d., yuniatri, r., abineno, d. a., batukh, a. y., yusuf, d. b., tabun, k., ... & setiawan, t. k. p. (2026). peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile jkn melalui edukasi masyarakat di kota kupang. *jurnal pengabdian masyarakat bangsa*, 3(11), 6295-6300.
- Wichean, A., & Sungsanit, M. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat untuk Mengadopsi Teknologi Peternak Ayam Broiler di Wilayah Peternakan 3, Thailand. *Tren dalam Ilmu Pengetahuan*, 19(1), 1707. <https://doi.org/10.48048/tis.2022.1707>
- Wu, P., Zhang, R., Zhu, X., & Liu, M. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Kesehatan Seluler. Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Kewirausahaan*, 9(1), 16–28. *Kesehatan*, 208. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020208>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View1*. *Mis Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View1*. *Mis Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425-478.
- Yu, C.-W., Chao, C.-M., Chang, C.-F., Chen, R.-J., Chen, P.-C., & Liu, Y.-X. (2021) Menjelajahi Niat Perilaku untuk Menggunakan Situs Web Pendidikan Kesehatan Seluler: Sebuah Studi Lanjutan Sage 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211055721>
- Zelfia, Cangara, H., Pulubuhu, DAT, & Unde, AA (2024). Dinamika Penduduk dalam Transformasi Komunikasi Digital: Komunitas Kajang di Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Agama Internasional*, 5(10), 1980–1989. <https://doi.org/10.61707/5dr9mp74>