

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional

Factors Associated with the Utilization of the National Health Insurance Mobile Information System

Virta Filantropi Zebua¹, Rahmad Gurusinga^{2*}, Barita Aritonang³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia

Email: rahmadgurusinga11@medistra.ac.id

Abstrak

Mobile JKN merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional, seperti pendaftaran kepesertaan, perubahan data, serta informasi pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rujukan lanjutan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan, tingkat pemanfaatannya di kalangan peserta masih tergolong rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN pada peserta BPJS di Rumah Sakit Grandmed. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian berjumlah 100.040 peserta BPJS yang terdaftar di Rumah Sakit Grandmed, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60%) belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pemanfaatan Mobile JKN dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, frekuensi penggunaan, dan manfaat bersih ($p < 0,05$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN setelah dikontrol oleh kualitas sistem dan kualitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi dalam aplikasi serta sosialisasi kepada peserta BPJS diperlukan untuk mendorong pemanfaatan Mobile JKN secara lebih optimal dalam mendukung akses dan efisiensi layanan kesehatan.

Kata kunci: Mobile JKN; sistem informasi kesehatan; pemanfaatan sistem informasi; kualitas informasi; BPJS Kesehatan.

Abstract

Mobile JKN is a digital application developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants in accessing various administrative services and information related to the National Health Insurance program, such as participant registration, updating membership data, and obtaining information on healthcare services at primary healthcare facilities and referral hospitals. Although the application was designed to improve access to healthcare services, its utilization among participants remains relatively low. This study aimed to analyze factors associated with the utilization of the Mobile JKN information system among National Health Insurance participants at Grandmed Hospital. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consisted of 100.040 National Health Insurance participants registered at Grandmed Hospital, and a sample of 100 respondents was determined using the Lemeshow formula. Data were analyzed using univariate analysis, bivariate analysis with the Chi-square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression. The results show that the majority of respondents (60%) have not utilized the Mobile JKN application. Bivariate analysis shows significant associations between the utilization of Mobile JKN and system quality, information quality, service quality, frequency of use, and net benefits ($p < 0.05$). Multivariate analysis shows that information quality is the most dominant factor associated with the utilization of Mobile JKN after controlling for system quality and service quality. These findings indicate that improving the quality of information within the application and strengthening outreach to participants are necessary to enhance the utilization of Mobile JKN and improve access to healthcare services.

*Corresponding Author: Rahmad Gurusinga, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : rahmadgurusinga11@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/43zrp107

Received : March 15, 2026. Accepted: March 20, 2026. Published: April 30, 2026

Copyright (c) 2026 : Rahmad Gurusinga. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International

Keywords: Mobile JKN; health information system; information system utilization; information quality; National Health Insurance.

1. PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu program utama dalam SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial sehingga masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan kesehatan yang layak dan merata [1,2]. Berdasarkan data Dewan Jaminan Sosial Nasional, jumlah peserta JKN hingga Mei 2025 telah mencapai sekitar 279 juta jiwa atau sekitar 98% dari total penduduk Indonesia. Untuk mendukung pelayanan kesehatan tersebut, BPJS Kesehatan telah bekerja sama dengan sekitar 23.443 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), 3.132 Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), serta berbagai fasilitas penunjang seperti apotek dan optik [3].

Perkembangan teknologi digital pada era Society 5.0 mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat [4]. Sejalan dengan kebijakan optimalisasi program JKN-KIS [5], BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi layanan digital berupa aplikasi Mobile JKN sejak tahun 2017 yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan kesehatan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan [6].

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan, meskipun tingkat penggunaannya masih belum optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [7], sedangkan kualitas informasi juga mempengaruhi kepuasan serta keberlanjutan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta [8].

Berdasarkan data Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, jumlah pasien pengguna BPJS pada tahun 2024 mencapai 100.040 orang, namun rata-rata hanya sekitar 13–14 pasien per hari yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih tergolong rendah [9]. Menurut model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem (*use*), serta manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh pengguna [10]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat analitik dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dan pengukuran variabel dilakukan pada waktu yang bersamaan [11]. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, frekuensi penggunaan (*use*), dan manfaat bersih (*net benefit*), sedangkan variabel dependen adalah pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Pemilihan lokasi didasarkan pada data awal yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS di rumah sakit tersebut masih tergolong rendah. Berdasarkan data tahun 2024, dari total 100.040 peserta BPJS yang berobat, hanya sekitar 5.208 pasien yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang belum memahami fungsi dan cara penggunaan aplikasi, mengalami kendala jaringan internet, tidak memiliki smartphone berbasis Android, serta menganggap aplikasi Mobile JKN rumit untuk digunakan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga Desember 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Grandmed sebanyak 100.040 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus **Lemeshow** dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z=1,96$), proporsi populasi (p) sebesar 0,5, dan *margin of error* (d) sebesar 10% [12]. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh sampel minimal sebesar 95,95 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan [13]. Kriteria inklusi meliputi pasien BPJS yang terdaftar di Rumah Sakit Grandmed, pasien yang memanfaatkan atau tidak memanfaatkan Mobile JKN, serta mampu mengoperasikan telepon genggam. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan kondisi yang tidak memungkinkan untuk menjawab pertanyaan, seperti gangguan komunikasi, tidak dapat membaca dan menulis, atau kondisi medis tertentu yang menghambat partisipasi dalam penelitian.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji *Chi-Square*, karena data bersifat kategorik, dengan tingkat kemaknaan (α) sebesar 0,05 dan tingkat kepercayaan 95% [14]. Selanjutnya, analisis multivariat dilakukan menggunakan regresi logistik berganda untuk mengetahui pengaruh simultan beberapa variabel independen terhadap variabel dependen serta menentukan variabel yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN. Hasil analisis disajikan dalam *bentuk Adjusted Odds Ratio (AOR)*, *95% Confidence Interval (CI)*, dan nilai signifikansi (*p-value*). Nilai $p \leq 0,05$ menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik.

3. HASIL

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam terletak di Jalan Medan–Lubuk Pakam KM 25 No. 66, Desa Petapahan, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Rumah sakit ini berdiri pada 2 Desember 2009 dan mulai beroperasi pada 9 Desember 2009. Grandmed memiliki beberapa unit gedung pelayanan, termasuk IGD, rawat inap, spesialis, radiologi, dan perkantoran. Visi rumah sakit adalah menjadi rumah sakit dengan pelayanan kesehatan paripurna dan terpercaya, dengan misi memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, terjangkau, serta didukung fasilitas modern dan peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan.

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
20–40 tahun	62	62.0
41–67 tahun	38	38.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	52	52.0

Perempuan	48	48.0
Pendidikan		
Tidak sekolah	5	5.0
SD	10	10.0
SMP	15	15.0
SMA	56	56.0
Perguruan Tinggi	14	14.0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	13	13.0
IRT	23	23.0
Wiraswasta	28	28.0
Petani	8	8.0
Buruh/Karyawan	25	25.0
PNS	3	3.0

Mayoritas responden berusia 20–40 tahun (62%), berjenis kelamin laki-laki (52%), berpendidikan SMA (56%), dan bekerja sebagai wiraswasta (28%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah.

Hasil Analisis Univariat

Hasil analisis univariat terhadap tiap variable menunjukkan bahwa ebagian besar responden menilai kualitas sistem, informasi, layanan, frekuensi penggunaan, dan manfaat bersih dalam kategori baik (>60%). Namun, pemanfaatan Mobile JKN masih tergolong rendah, dimana hanya 40% responden yang memanfaatkan aplikasi tersebut.

Tabel 2. Gambaran Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN Di RS Grandmed

Variabel	Baik (n)	(%)	Tidak Baik (n)	(%)
Kualitas Sistem	66	66.0	34	34.0
Kualitas Informasi	69	69.0	31	31.0
Kualitas Layanan	72	72.0	28	28.0
Frekuensi Penggunaan	69	69.0	31	31.0
Manfaat Bersih	70	70.0	30	30.0
Pemanfaatan Mobile JKN	40	40.0	60	60.0

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Kualitas Sistem dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam

Kualitas Sistem	Pemanfaatan <i>Mobile JKN</i>						<i>p value</i>
	Iya		Tidak		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	36	54.5	30	45.5	66	100.0	0.000
Tidak Baik	4	11.8	30	88.2	34	100.0	

Tabel 4. Hubungan Kualitas Informasi dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Mobile JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam

Kualitas Informasi	Pemanfaatan <i>Mobile JKN</i>						<i>p value</i>
	Iya		Tidak		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	38	55.1	30	45.5	66	100.0	0.000
Tidak Baik	2	6.5	30	88.2	34	100.0	

Tabel 5. Hubungan Kualitas Layanan dengan Pemanfaatan Sistem

Informasi *Mobile* JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam

Kualitas Layanan	Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN						<i>p value</i>
	Iya		Tidak		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	38	52.8	34	47.2	72	100.0	0.000
Tidak Baik	2	7.1	26	92.9	28	100.0	

Tabel 6. Hubungan Frekuensi Penggunaan/Use dengan Pemanfaatan Sistem Informasi *Mobile* JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam

Frekuensi Penggunaan/Use	Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN						<i>p value</i>
	Iya		Tidak		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	53.6	32	46.4	69	100.0	0.000
Tidak Baik	3	9.7	28	90.3	31	100.0	

Tabel 7. Hubungan Manfaat Bersih/Net Benefit dengan Pemanfaatan Sistem Informasi *Mobile* JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam

Manfaat Bersih/Net Benefit	Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN						<i>p value</i>
	Iya		Tidak		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	52.9	33	47.1	70	100.0	0.000
Tidak Baik	3	10.0	27	90.0	30	100.0	

Berdasarkan hasil analisis bivariat diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, frekuensi penggunaan, dan manfaat bersih dengan pemanfaatan *Mobile* JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam.

Hasil Analisis Multivariat

Tabel 8. Model Akhir Regresi Logistik Berganda Pemanfaatan Sistem Informasi *Mobile* JKN di RS Grandmed

Variabel	<i>B</i>	<i>p (Sig)</i>	<i>Exp (B)</i>	95,0% C.I. for <i>Exp (B)</i>	
				Lower	Upper
Kualitas sistem	1.139	0.096	3.124	0.818	11.932
Kualitas informasi	2.207	0.009	9.085	1.716	48.102
<i>Constant</i>	-3.695	0.000	0.025		

Hasil regresi logistik menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan *Mobile* JKN adalah kualitas informasi ($p = 0.009$; $Exp(B) = 9.085$). Artinya, responden yang menilai kualitas informasi baik memiliki peluang sekitar 9 kali lebih besar untuk memanfaatkan *Mobile* JKN dibandingkan responden yang menilai kualitas informasi tidak baik. Sementara itu, kualitas sistem tidak menunjukkan pengaruh signifikan pada analisis multivariat ($p > 0.05$).

4. PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Sistem dengan Pemanfaatan *Mobile* JKN

Hasil penelitian pada 100 responden di RS Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas sistem *Mobile* JKN dalam kategori baik sebanyak 66 responden (66,0%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai mudah digunakan, memiliki tampilan yang jelas, aman, serta responsif dalam memberikan layanan. Pada aspek kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi, keamanan data, kecepatan respon, dan aksesibilitas, sebagian besar responden memberikan penilaian positif. Namun demikian, masih terdapat

kendala seperti gangguan jaringan internet, keterlambatan kode OTP, serta keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi digital, sehingga sebagian responden memilih layanan konvensional.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam. Kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan stabilitas sistem menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi oleh peserta BPJS. Hal ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan penggunaan sistem oleh pengguna [10]. Sistem yang dirancang dengan baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih nyaman dan mendorong pemanfaatan secara berkelanjutan [15]. Selain itu, penerapan sistem informasi dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan melalui teknologi informasi [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Khairatul Anisa (2017) menyatakan bahwa secara simultan, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Blackberry Messenger di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir [15]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penerimaan teknologi karena sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan [16]. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem Mobile JKN perlu terus dilakukan agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh peserta BPJS.

Hubungan Kualitas Informasi dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas menilai kualitas informasi Mobile JKN dalam kategori baik sebanyak 69 responden (69,0%). Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi dinilai lengkap, akurat, mudah dipahami, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fitur seperti informasi kepesertaan, antrian online, iuran, dan layanan kesehatan menjadi bagian yang sering dimanfaatkan oleh peserta BPJS. Informasi yang dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau kantor BPJS dirasakan sangat membantu dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Dalam model kesuksesan sistem informasi, kualitas informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi penggunaan sistem serta manfaat yang diperoleh pengguna [10]. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Mobile JKN sebagai inovasi layanan digital BPJS Kesehatan bertujuan untuk mempermudah akses informasi layanan kesehatan secara cepat dan efisien [6], serta terbukti dapat meningkatkan kepuasan dan pemanfaatan aplikasi secara berkelanjutan [7].

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait keakuratan informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhlis (2021) menemukan bahwa keakuratan informasi berhubungan dengan kepuasan pengguna, termasuk pada model EUCS [17]. Penelitian lain juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna dengan nilai p yang bermakna [18]. Hal ini menegaskan bahwa kualitas informasi memiliki peran penting dalam keberhasilan sistem informasi kesehatan berbasis teknologi.

Meskipun sebagian besar responden menilai kualitas informasi sudah baik, masih terdapat kendala dalam pemahaman isi informasi, terutama pada responden dengan tingkat literasi digital yang lebih rendah. Perbedaan tingkat pendidikan dan kebiasaan memperoleh informasi secara langsung menyebabkan sebagian pasien lebih memilih bertanya kepada petugas dibandingkan menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan penyederhanaan bahasa dalam aplikasi perlu dilakukan agar informasi dapat dipahami secara merata dan mendukung pemanfaatan Mobile JKN secara optimal.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan Mobile JKN dalam kategori baik sebanyak 72 responden (72,0%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan aplikasi dinilai responsif, memberikan rasa aman terhadap data pribadi, serta memudahkan pengguna dalam memperoleh pelayanan tanpa

harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Responden merasa aplikasi membantu menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kesehatan. Namun demikian, sebagian responden masih merasa kurang mendapatkan pendampingan ketika mengalami kendala, sehingga memilih pelayanan manual.

Hasil analisis bivariat menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori baik cenderung lebih memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dibandingkan dengan responden yang menilai kualitas layanan kurang baik.

Kualitas layanan dalam sistem informasi digital mencakup dukungan teknis, kecepatan respon terhadap keluhan pengguna, serta kemudahan memperoleh bantuan ketika pengguna mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN [7]. Layanan yang responsif dan mudah diakses akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi digital kesehatan.

Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS [8]. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi dalam pelayanan kesehatan [17].

Hubungan Frekuensi Penggunaan dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan Mobile JKN berada pada kategori baik sebanyak 69 responden (69,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden telah menggunakan aplikasi secara cukup aktif, terutama saat membutuhkan layanan seperti pendaftaran berobat. Namun demikian, secara keseluruhan penggunaan aplikasi masih belum sepenuhnya optimal karena masih bersifat situasional dan belum menjadi kebiasaan rutin bagi seluruh pengguna. Sebagian pasien tetap mengandalkan pelayanan konvensional dengan datang langsung ke rumah sakit.

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden menyatakan menggunakan Mobile JKN setiap kali berobat, telah menggunakan lebih dari tiga kali, serta mampu menggunakan aplikasi secara mandiri tanpa bantuan orang lain. Hal ini menunjukkan tingkat kemandirian pengguna yang cukup baik. Responden dengan frekuensi penggunaan tinggi umumnya telah memahami fitur aplikasi dan merasakan kemudahan yang diberikan, sedangkan responden dengan frekuensi rendah masih mengalami kendala teknis atau kurang memahami manfaat aplikasi secara menyeluruh.

Analisis bivariat dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara frekuensi penggunaan dan pemanfaatan Mobile JKN. Dalam model kesuksesan sistem informasi, penggunaan sistem merupakan indikator penting keberhasilan implementasi sistem informasi dalam organisasi [10]. Tingginya penggunaan menunjukkan bahwa sistem dianggap bermanfaat dan relevan oleh pengguna. Selain itu, penggunaan teknologi secara berulang dapat meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan fitur sistem informasi. Penggunaan sistem yang dilakukan secara berulang dapat memperkuat terbentuknya kebiasaan (habit), yang berperan penting dalam mempertahankan penggunaan sistem digital secara berkelanjutan [19]. Kebiasaan yang terbentuk melalui pengalaman penggunaan yang konsisten akan meningkatkan kemungkinan pengguna untuk terus memanfaatkan aplikasi dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan mobile JKN meningkat ketika kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan informasi dalam aplikasi dinilai baik oleh pengguna [20]. Selain itu, sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi juga berperan penting dalam meningkatkan frekuensi penggunaan oleh peserta BPJS [21]. Dengan demikian, peningkatan promosi, edukasi, serta pembiasaan penggunaan aplikasi di lingkungan rumah sakit diperlukan agar Mobile JKN dapat digunakan secara lebih konsisten dan berkelanjutan.

Hubungan Manfaat Bersih dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai manfaat bersih (*net benefit*) Mobile JKN dalam kategori baik (70,0%), terutama dalam hal penghematan waktu, kemudahan akses informasi, dan kepuasan penggunaan. Responden yang aktif menggunakan aplikasi merasakan efisiensi pelayanan, seperti berkurangnya waktu tunggu dan kemudahan memperoleh informasi layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan dampak positif bagi sebagian besar pengguna.

Namun demikian, masih terdapat responden yang belum merasakan manfaat secara optimal, terutama karena frekuensi penggunaan yang rendah, kendala teknis, serta keterbatasan pemahaman fitur aplikasi. Persepsi terhadap manfaat bersih sangat dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, sehingga pengguna yang jarang memanfaatkan aplikasi cenderung belum merasakan dampak nyata dari sistem tersebut.

Analisis menunjukkan bahwa manfaat bersih memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Dalam model kesuksesan sistem informasi, manfaat bersih merupakan indikator utama yang mencerminkan dampak positif sistem terhadap pengguna [10]. Sebagai inovasi layanan digital BPJS Kesehatan, Mobile JKN bertujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan kesehatan [6] serta mendukung transformasi digital dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan [22].

Variabel yang Paling Dominan Berhubungan dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda, variabel yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN di RS Grandmed Lubuk Pakam adalah kualitas informasi. Hasil uji menunjukkan nilai p-value sebesar 0,009 ($p < 0,05$) dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 9,085, yang berarti responden dengan kualitas informasi yang baik memiliki peluang sekitar sembilan kali lebih besar untuk memanfaatkan aplikasi dibandingkan responden yang menilai kualitas informasi kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa setelah dikontrol oleh variabel lain seperti kualitas sistem dan kualitas layanan, kualitas informasi tetap menjadi faktor yang paling berpengaruh.

Dominannya kualitas informasi juga didukung oleh hasil distribusi jawaban kuesioner, di mana sebagian besar responden menilai informasi dalam aplikasi Mobile JKN dalam kategori baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa informasi lengkap dan sesuai kebutuhan, mudah dipahami, serta tampilannya membantu dalam memahami isi aplikasi. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses memungkinkan pengguna memperoleh layanan seperti pengecekan kepesertaan, pendaftaran, dan informasi rujukan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Kondisi ini meningkatkan kepercayaan pengguna serta mendorong pemanfaatan aplikasi secara lebih optimal.

Temuan ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan penggunaan sistem informasi [23]. Dalam konteks pelayanan kesehatan digital, kualitas informasi yang baik mendukung efektivitas pelayanan serta meningkatkan efisiensi sistem kesehatan [24]. Pengembangan Mobile JKN sebagai inovasi layanan digital Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan kesehatan [3], sekaligus mendukung transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan modern, sehingga diharapkan pemanfaatannya dapat terus meningkat di masa mendatang [24].

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi Mobile JKN di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam masih belum optimal. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, frekuensi penggunaan (*use*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p < 0,05$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p = 0,009$; $\text{Exp}(B) = 9,085$). Temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami dalam aplikasi Mobile JKN berperan penting dalam meningkatkan pemanfaatan sistem oleh peserta BPJS. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas informasi serta edukasi kepada peserta untuk mendorong penggunaan aplikasi

secara lebih optimal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi pemanfaatan sistem informasi kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya penelitian ini. Terima kasih kepada pimpinan dan staf Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, dosen pembimbing, serta seluruh responden yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] BPJS. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: BPJS; 2004.
- [2] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: BPJS; 2011.
- [3] Dewan Jaminan Sosial Nasional. Monthly Report Monitoring Jaminan Kesehatan Nasional Mei 2025. Jakarta: DJSN; 2025.
- [4] Lestari SA, Ansari I, Rahim S. Penerapan sistem informasi manajemen di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*. 2021;2(3):770–786.
- [5] Presiden Republik Indonesia. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program JKN-KIS. Jakarta: Sekretariat Kabinet RI; 2022.
- [6] Wulandari A. Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*. 2019;5(2).
- [7] Komala R, Firdaus A. Analisis kualitas layanan Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. 2020;6(2):188–199.
- [8] Khusna A, Ridwandono D, Pratama A. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*. 2021;2(2):152–161.
- [9] Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Data kunjungan pasien pengguna BPJS tahun 2024. Lubuk Pakam: RS Grandmed; 2024.
- [10] Wara LS, Kalangi L, Gamaliel H. Pengujian model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada sistem aplikasi pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Goodwill*. 2021;12(1):1–15.
- [11] Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
- [12] Lemeshow S, Hosmer DW, Klar J, Lwanga SK. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. New York: John Wiley & Sons; 1990.
- [13] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
- [14] Dahlan MS. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- [15] Anisa K. Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Android Blackberry Messenger (BBM) studi pada masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda. *J Adm Bisnis*. 2017;5(4):1487–1497.
- [16] Jogiyanto HM. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi; 2017
- [17] Mukhlis M. Analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menggunakan model EUCS [skripsi]. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau; 2021
- [18] Laudon KC, Laudon JP. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. New York: Pearson; 2018.
- [19] Söllner M, Mishra AN, Becker JM, Leimeister JM. Use IT again? Dynamic roles of habit, intention and their interaction on continued system use by individuals in utilitarian, volitional contexts. *Eur J Inf Syst*. 2024;33(1):80–96.
- [20] Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022).
- [21] BPJS Kesehatan. *Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2023.
- [22] World Health Organization. *Global strategy on digital health 2020-2025*. Geneva: WHO; 2021.
- [23] DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. 2003;19(4):9-30.
- [24] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Transformasi Digital Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI; 2022.