



JNPH

Volume 13 No. 2 (Oktober 2025)

© The Author(s) 2025

HUBUNGAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KEMUDAHAN DENGAN MINAT PENGGUNA APLIKASI JKN MOBILE DI WILAYAH KERJA UPTD PUSKESMAS SUKAMERINDU KOTA BENGKULU

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF USEFULNESS AND CONVENIENCE WITH USER INTEREST IN THE JKN MOBILE APPLICATION IN THE WORKING AREA OF THE SUKAMERINDU PUBLIC HEALTH CENTER UPTD, BENGKULU CITY

**NH. NOERAINI, EVA YUNANI, FOURNI ARDIANSYAH, HETTY FUSPITA,
NURMAN JAYA, ASRIZAL, ASLI, NURHASANAH
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
BHAKTI HUSADA BENGKULU
Email: nasaratri2020@gmail.com**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di bidang kesehatan telah melahirkan aplikasi JKN Mobile, yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, tingkat penggunaan aplikasi masih rendah, khususnya di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu. masalah dalam penelitian adalah rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi JKN Mobile. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel sebanyak 48 responden diperoleh menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 56,3% responden memiliki persepsi kebermanfaatan tinggi, 62,5% memiliki persepsi kemudahan tinggi, dan 66,7% responden memiliki minat tinggi menggunakan aplikasi JKN Mobile. Hasil uji chi-square bivariat antara persepsi kebermanfaatan ($p=0,020$) dan persepsi kemudahan ($p=0,005$). Kesimpulannya, adanya hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi. semakin tinggi persepsi kebermanfaatan dan kemudahan, semakin besar pula minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. disarankan pihak Puskesmas dan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi JKN Mobile guna memperluas akses layanan kesehatan digital, terutama bagi masyarakat yang kurang melek teknologi.

Kata Kunci: JKN Mobile, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Minat Pengguna

ABSTRACT

The development of digital technology in the health sector has led to the creation of the JKN Mobile application, which aims to make it easier for the public to access National Health Insurance services. However, the usage rate of this application is still low, especially in the working area of the Sukamerindu Community Health Center in Bengkulu City. The research question in this study is the low interest of the public in using the JKN Mobile application. This study aims to determine the relationship between perceived usefulness and perceived ease of use with interest in using the JKN Mobile application. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design. A sample of 48 respondents was obtained using total sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the chi-square test. The results showed that 56.3% of respondents had a high perception of usefulness, 62.5% had a high perception of ease of use, and 66.7% of respondents had a high interest in using the JKN Mobile app. Bivariate analysis showed a significant relationship between perceived usefulness ($p=0.020$) and perceived ease of use ($p=0.005$) with interest in using the application. In conclusion, the higher the perceived usefulness and ease of use, the greater the public's interest in using the JKN Mobile application. The researchers suggest that Puskesmas and BPJS Kesehatan increase socialization and education regarding the benefits and how to use the JKN Mobile application to expand access to digital health services, especially for people who are less tech-savvy.

Keywords: JKN Mobile, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, User Interest

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi digital, sektor kesehatan juga mengalami transformasi, salah satunya melalui aplikasi JKN Mobile yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini menawarkan fitur seperti pengecekan kepesertaan, antrean online, hingga pemantauan klaim, dan sangat relevan dalam mendukung pemerataan layanan kesehatan di seluruh Indonesia, termasuk daerah terpencil. Berdasarkan data WHO (2020), lebih dari 80% negara telah mengadopsi teknologi digital dalam layanan kesehatannya, dan Indonesia pun turut serta melalui pengembangan sistem seperti JKN Mobile. Program ini mendukung prinsip Universal Health Coverage (UHC), yakni akses layanan kesehatan yang merata dan terjangkau, sebagaimana dijelaskan dalam Permenkes No. 12 Tahun 2022. Sejak diberlakukan pada tahun 2014, JKN terus diperluas melalui kemitraan dengan berbagai fasilitas kesehatan. Namun, meskipun cakupan peserta

JKN semakin luas, penggunaan aplikasi JKN Mobile masih rendah. Data BPJS tahun 2022 menunjukkan bahwa dari jutaan peserta, pengguna aplikasi aktif masih sedikit. Hal ini juga tercermin dari data Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu, yang menunjukkan bahwa meskipun jumlah pasien yang berobat meningkat dari 2022 ke 2024, pengguna aplikasi JKN Mobile hanya berjumlah 17 orang (2022), 28 orang (2023), dan 48 orang (2024). Hasil survei awal pada Februari 2025 terhadap 15 pengguna menunjukkan rendahnya minat akibat faktor seperti keterbatasan teknologi, preferensi antrean manual, dan masalah jaringan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai apakah persepsi kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi JKN Mobile. Penelitian ini bertujuan mengetahui distribusi persepsi manfaat, kemudahan, serta minat penggunaan aplikasi, dan menganalisis hubungan ketiganya di wilayah kerja Puskesmas Sukamerindu. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai bahan rujukan bagi penelitian

selanjutnya, serta manfaat praktis berupa masukan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Berbagai penelitian sebelumnya telah meneliti topik serupa, seperti yang dilakukan oleh Nihayatun Nikmah dkk di Nganjuk (2023), Wafa Khairunnisa dkk di Purwakarta (2023), Teuku Hanafi dkk di Tangerang (2023), dan Hilda Yuliasuti dkk secara kualitatif. Namun, penelitian ini memiliki keunikan karena dilakukan di Puskesmas Sukamerindu dengan populasi, metode, dan konteks yang berbeda, sehingga dapat memberikan sudut pandang baru dalam pengembangan layanan digital JKN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 responden yang merupakan seluruh pengguna aplikasi JKN Mobile di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu, dengan teknik total sampling. Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi tiap variabel, dan bivariat menggunakan uji chi-square untuk melihat hubungan antar variabel, dengan tingkat signifikansi $\alpha \leq 0,05$. Jika syarat uji chi-square tidak terpenuhi, maka digunakan uji alternatif Fisher Exact.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kebermanfaatan Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

| Kategori | Jumlah | Persen |
|-------------------|--------|--------|
| Kurang bermanfaat | 22 | 45,8 |
| Bermanfaat | 26 | 54,2 |
| Total | 48 | 100,0 |

Dari tabel diketahui dari 48 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, Hampir setengahnya (45,8%) menilai aplikasi JKN mobile tersebut kurang bermanfaat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kemudahan Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

| Kategori | Jumlah | Persen |
|----------|--------|--------|
| Susah | 27 | 56,3 |
| Mudah | 21 | 43,7 |
| Total | 48 | 100,0 |

Dari tabel di atas, terkait variabel kemudahan penggunaan, diketahui bahwa sebagian besar responden (56,3%) menyatakan bahwa aplikasi ini masih tergolong susah digunakan. Sedangkan sisa, yaitu hampir setengah responden (43,7) menilai aplikasi ini mudah digunakan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Pasien Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

| Kategori | Jumlah | Persen |
|----------------|--------|--------|
| Tidak Berminat | 18 | 37,5 |
| Berminat | 30 | 62,5 |
| Total | 48 | 100,0 |

Terkait dengan minat penggunaan aplikasi, sebagian besar responden menunjukkan minat (62,5%), sedangkan hampir setengahnya (37,5%) menyatakan tidak berminat menggunakan aplikasi JKN Mobile.

Tabel 4. Tabulasi Silang Kebermanfaatan terhadap Variabel Minat Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

| Kebermanfaatan | Minat Penggunaan JKN | | | | Total | p-value | |
|-------------------|----------------------|------|----------------|------|-------|---------|-------|
| | Berminat | | Tidak Berminat | | | | |
| | Jml | % | Jml | % | | | |
| Kurang Bermanfaat | 9 | 18,8 | 13 | 27,1 | 22 | 45,8 | 0,020 |
| Bermanfaat | 21 | 43,8 | 5 | 10,4 | 26 | 54,2 | |
| Total | 30 | 62,5 | 18 | 37,5 | 48 | 100,0 | |

Dari 30 responden yang berminat, hanya 18,8% menilai aplikasi kurang bermanfaat. Sebaliknya, dari 18 responden yang tidak berminat, mayoritas (27,1%) menilai aplikasi

kurang bermanfaat. Hasil analisis menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan dan minat penggunaan aplikasi JKN Mobile ($p = 0,020 < 0,05$). Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat, semakin besar minat responden untuk menggunakan aplikasi.

Tabel 5. Tabulasi Silang Kemudahan terhadap Variabel Minat Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu

| Kemudahan | Minat Penggunaan JKN | | | | Total | p-value | |
|-----------|----------------------|------|----------------|------|-------|---------|-------|
| | Berminat | | Tidak Berminat | | | | |
| | Jml | % | jml | % | | | |
| Sulit | 13 | 27,1 | 14 | 29,2 | 27 | 56,3 | 0,005 |
| Mudah | 17 | 35,4 | 4 | 8,3 | 21 | 43,7 | |
| Total | 30 | 62,5 | 18 | 37,5 | 48 | 100,0 | |

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan aplikasi JKN Mobile dan minat penggunaan ($p = 0,005 < 0,05$). Dari 30 responden yang berminat, 35,4% menilai aplikasi mudah digunakan, sementara 27,1% masih menganggapnya sulit. Dari 18 responden yang tidak berminat, 29,2% merasa aplikasi sulit dan hanya 8,3% yang menilainya mudah. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar minat masyarakat untuk menggunakannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis univariat, mayoritas responden merasa aplikasi JKN Mobile bermanfaat dalam mempercepat layanan, namun masih mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Beberapa responden menyatakan aplikasi membantu, khususnya fitur antrian online, tetapi kendala literasi digital dan koneksi internet menjadi hambatan. Persepsi kemudahan juga masih rendah, di mana lebih dari separuh responden menilai aplikasi sulit digunakan. Hal ini dipengaruhi oleh antarmuka yang kurang ramah pengguna dan kebiasaan manual yang

masih melekat. Dari sisi minat, sebagian besar responden menyatakan berminat menggunakan aplikasi karena merasa terbantu, meskipun tidak semua merasa mudah menggunakannya. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan ($p = 0,020$) dan persepsi kemudahan ($p = 0,005$) dengan minat penggunaan aplikasi. Menariknya, beberapa responden tetap menggunakan aplikasi meski merasa sulit atau kurang bermanfaat, karena kebutuhan, seperti kewajiban mendaftar antrian secara online di Puskesmas Sukamerindu. Temuan ini menegaskan bahwa baik manfaat maupun kemudahan berperan penting dalam membentuk minat, dan keduanya perlu ditingkatkan secara bersamaan melalui edukasi, pendampingan, serta penyederhanaan fitur aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi kebermanfaatan dengan minat pengguna aplikasi JKN Mobile di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sukamerindu Kota Bengkulu. Responden yang memiliki persepsi bahwa aplikasi JKN Mobile bermanfaat cenderung menunjukkan minat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini mencakup keyakinan pengguna bahwa JKN Mobile dapat membantu mempermudah akses layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi waktu dalam memperoleh pelayanan BPJS Kesehatan.

Meskipun demikian, beberapa responden masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile, terutama pada kelompok usia lanjut atau responden yang kurang terbiasa menggunakan smartphone. Kendala seperti keterbatasan akses internet, kapasitas memori ponsel, serta kurangnya pendampingan saat penggunaan aplikasi turut memengaruhi persepsi kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti sarana prasarana

dan kemampuan pengguna.

KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi kebermanfaatan dan kemudahan yang masih rendah, meskipun minat penggunaan cukup tinggi. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan dan kemudahan dengan minat penggunaan aplikasi JKN Mobile.

SARAN

Disarankan agar BPJS Kesehatan dan Puskesmas melakukan edukasi rutin, menyediakan tutorial yang mudah dipahami, meningkatkan tampilan aplikasi agar lebih ramah pengguna, serta memperkuat dukungan teknis bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi, guna mendorong adopsi aplikasi secara lebih luas dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., Rasul, T., Yousaf, A., & Zaman, U. (2020). Understanding Factors Influencing Elderly Diabetic Patients' Continuance Intention to Use Digital Health Wearables: Extending the Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Almasri, A. (2022). The Users' Behavioral Intention to use Mobile Health-Tech Application to Prevent the Spreading of Coronavirus. South East European Journal of Economics and Business*
- Fatmawati, Endang (2015), Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan, *Jurnal Iqra'*, Vol. 9, No. 1, hlm. 1-13.
- (Hanafi et al., 2023) Hanafi, T., Supriyatna, R., & others. (2023). Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023: The Relationship Of Perception Of Benefits, Perception Of Ease, And Interest With The Use Of The Pandawa Applic. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*
- Hilda Yulastuti, Moh. Jawahir (2023). analisis Efektifitas pemanfaatan aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia.
- Harsono, H., Sugiharto, S., & Rinayati, R. (2021). Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis Technology Acceptance Model di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*
- Irmadhani., & Mahendra, A. N. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Jamitko Nugroho., Laksito, Herry (2020), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang), *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 1, No. 2, hlm. 1-15.
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*
- Sari et al., (2024) Hanafi, T., Supriyatna, R., & others. (2023). Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023: The Relationship Of Perception Of Benefits, Perception Of Ease, And Interest With The Use Of The

- Pandawa Applic. Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science, 3(03), 107–115.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Surya & Kur'aini. (2022). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Perceived Usefulness Terhadap Intensi Penggunaan Aplikasi Digital Telemedicine. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(2), 272–278.
- Supriyanti, S., & Cholil, M. (2017). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*.
- Sevtiyani, I., Sedyono, E., & Nugraheni, S. A. (2018). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Technology Acceptance Model di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 61–66.
- Teuku Hanafi, Nina, Rahmat Supriyatna (2023). Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Padawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023
- Wafa Khairunnisa, mutiara andayani komara, imay kurniawantahun (2023). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Puwakarta Dengan Menggunakan Metode Combid Technology Acceptance Model And Theori of Planned Behavior (C-TAM-TPB).
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. 3(3), 377–384.
- Yudiana, Setiyani, L., & Nungrum, N. L. S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan Di Karawang. Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi.