



Vol. 7 No. 2, Sept 2025| 14-30

Journal of Religion and Public Health<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jrph/index>

Cakupan Penggunaan, Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Jabodetabek terhadap Aplikasi Mobile JKN

Usage Coverage, Satisfaction, and Public Trust in the Mobile JKN Application in Jabodetabek

**Annisa Zahra Aulia¹, Balqis Ramadhina Kosya¹, Gianluigi Fahrezi¹,
Muhammad Willman Al-Farizy¹, Mu'minatus Solihah¹, Tsaniya Nurul Fasya¹,
Catur Rosidati^{1*}**

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jl. Kertamukti No. 5, Pisangan, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia 15419

*Corresponding Author: catur.rosidati@gmail.com

Received:24 Maret 2025; Revised: 07 October 2025; Accepted:31 December 2025

Abstract

The Social Security Administrator for Health (BPJS Kesehatan) as the organizer of Indonesia's national health insurance continues to innovate through digital technology to enhance service quality and expand membership coverage. One such innovation is the *Mobile JKN* application, designed to facilitate participant registration, data management, and access to health services at both primary and referral healthcare facilities. However, the utilization of *Mobile JKN* in the Greater Jakarta area (Jabodetabek) remains relatively low, with only 1,027,233 users recorded as of January 2, 2019. This study aimed to describe the extent of *Mobile JKN* utilization, public trust, and user satisfaction toward the application. A *cross-sectional* design was employed involving 644 respondents selected through *quota sampling*, with data analyzed using univariate methods. Results showed that among 644 respondents, 241 individuals (54.8%) reported using the *Mobile JKN* application. The most frequently used features were registration for healthcare facilities (24.9%), BPJS membership registration (21.7%), and access to information on nearby healthcare facilities (22.3%). Most users demonstrated high trust in the credibility and data security of the application and expressed satisfaction with various dimensions of information and system quality, including content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Increasing *Mobile JKN* utilization requires intensive public outreach through social media and influencer engagement, developing a WhatsApp information channel,

and adding promotive and preventive health information features

Keywords: *Mobile JKN, user trust, service satisfaction*

Abstrak

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial kesehatan nasional terus berinovasi melalui pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan mutu layanan dan cakupan kepesertaan. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi *Mobile JKN*, yang memudahkan peserta dalam pendaftaran, pengelolaan data, serta akses layanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama dan lanjutan. Namun, penggunaan *Mobile JKN* di wilayah Jabodetabek masih rendah, tercatat hanya 1.027.233 pengguna per 2 Januari 2019. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan cakupan penggunaan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dengan 644 responden yang dipilih melalui teknik *quota sampling*, dan dianalisis secara univariat. Hasil menunjukkan bahwa dari 644 responden, 241 orang (54,8%) telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah pendaftaran fasilitas pelayanan kesehatan (24,9%), pendaftaran BPJS (21,7%), dan akses informasi fasilitas kesehatan terdekat (22,3%). Sebagian besar pengguna menunjukkan kepercayaan tinggi terhadap kredibilitas dan keamanan data aplikasi, serta merasa puas terhadap dimensi kualitas informasi dan sistem yang mencakup konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Peningkatan penggunaan *Mobile JKN* dapat dilakukan melalui sosialisasi yang masif, pemanfaatan media sosial dan *influencer*, pengembangan kanal WhatsApp, serta penambahan fitur informasi promotif dan preventif.

Kata Kunci : *Mobile JKN, kepercayaan pengguna, kepuasan layanan*

DOI: 10.15408/jrph.v7i2.45181

Pendahuluan

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan.(1) Berdasarkan data Dewan Jaminan Sosial Nasional, dari 271 juta penduduk Indonesia, jumlah peserta BPJS Kesehatan per Juli 2023 yaitu sebanyak 259.523.178 atau 95,7%.(2) Angka tersebut cukup besar untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) yang mencakup kesehatan seluruh masyarakat Indonesia.

BPJS Kesehatan dalam era digitalisasi telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pelayanan dan memperluas cakupan kepesertaan. Salah satunya yaitu *Mobile JKN* yang dibuat untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS

melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. (3) Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor BPJS Kesehatan dapat dilakukan di manapun dan kapan pun sehingga peserta dapat mengakses layanan dengan cepat.

Keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti aspek kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, dan aspek-aspek lainnya. Namun, dari beberapa penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa penggunaan *Mobile JKN* di Indonesia masih tergolong rendah. Kendala penerapan aplikasi *Mobile JKN* yang belum mencapai target disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut akibat kurangnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan. Selain itu, sebagian masyarakat yang telah mengetahui aplikasi *Mobile JKN* memilih untuk tidak menggunakannya karena merasa proses pelayanan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan lebih mudah dan familiar. (4) Peserta enggan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* karena merasa tidak paham. (5) Rata-rata dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang menyatakan mudah yaitu peserta usia 20 sampai 34 tahun saja. (6) Ditemukan juga bahwa aplikasi hanya digunakan untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk layanan lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang BPJS Kesehatan (5) Niat pengguna untuk menggunakan suatu aplikasi atau sistem dapat dipengaruhi oleh kepercayaan (7). Selain itu, kepercayaan dapat menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem. Semakin percaya pengguna pada suatu sistem, maka kepuasan pengguna semakin besar. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, dkk bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Mobile JKN*. (8)

Jakarta sebagai pusat urbanisasi, ekonomi, dan pemerintahan di Indonesia, dengan tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi beserta daerah penyangganya yaitu Depok, Tangerang, Bekasi merupakan wilayah dengan aksesibilitas digital yang sangat tinggi. Berdasarkan data Statistik Telekomunikasi Indonesia tahun 2021, kepemilikan telepon seluler penduduk berturut-turut sebesar 81,83% di DKI Jakarta, 67,83% di Jawa Barat dan 68,2% di Banten. Angka tersebut lebih tinggi dari rata-rata nasional yaitu sebesar 65,87%. (9). Jabodetabek merupakan wilayah yang penting untuk diteliti agar dapat memahami dinamika penggunaan *Mobile JKN*. Saat ini belum banyak studi komprehensif yang secara spesifik mengkaji cakupan penggunaan, tingkat kepercayaan, dan kepuasan pengguna *Mobile JKN* secara mendalam di wilayah ini. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cakupan penggunaan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat Jabodetabek terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Studi ini secara spesifik akan menganalisis dimensi kepuasan dan kepercayaan pengguna *Mobile JKN* di Jabodetabek.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional yang dilaksanakan di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi pada September hingga November tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai kerangka teoretis untuk memahami kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Setiap dimensi diukur menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat persepsi responden terhadap kualitas informasi dan sistem pada aplikasi *Mobile JKN*. Selain itu, kepercayaan pengguna juga dianalisis sebagai variabel penting dalam penelitian ini, karena persepsi terhadap kredibilitas dan keamanan aplikasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Dimensi *content* diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disediakan oleh aplikasi *Mobile JKN*. Dimensi *accuracy* menggambarkan persepsi pengguna terhadap akurasi atau ketepatan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi tersebut. Dimensi *format* mengacu pada persepsi pengguna terhadap bentuk dan tampilan aplikasi, termasuk kejelasan, kerapian, dan kemudahan dalam memahami antarmuka pengguna. Dimensi *ease of use* mencerminkan persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan dalam mengoperasikan dan menggunakan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*. Dimensi *timeliness* berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu penyampaian informasi serta kecepatan respons aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Selain dimensi-dimensi tersebut, kepercayaan pengguna juga diteliti sebagai variabel penting dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang bertempat tinggal di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi dengan jumlah total 31.951.782 jiwa. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi diketahui sehingga diperoleh sebanyak 644 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode quota sampling untuk memastikan keterwakilan proporsional dari masing-masing wilayah penelitian. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian telah diuji untuk memastikan kualitas data yang terkumpul. Berdasarkan uji validitas, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel, dibuktikan dengan nilai Cronbach's Alpha (α) sebesar 0,861. Nilai ini lebih tinggi dari ambang batas reliabilitas yang digunakan ($r = 0,7$). Hal ini menunjukkan konsistensi internal instrumen. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Google Form, yang disusun dalam lima subbagian, yaitu: (1) lembar persetujuan responden, (2) pertanyaan terkait identitas responden, (3) cakupan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, (4) tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, dan (5) kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Pertanyaan mengenai kepuasan penggunaan dan kepercayaan terhadap Aplikasi mobile JKN hanya ditanyakan kepada sampel yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu sebanyak 241

sampel. Data dianalisis menggunakan analisis univariat. Analisis univariat digunakan untuk mendapatkan gambaran cakupan penggunaan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat Jabodetabek terhadap *Mobile JKN*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari Komite Etik Fakultas Ilmu Kesehatan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan nomor etik Un.01/F.10/KP.01.1/KE.SP/10.08.019/2023.

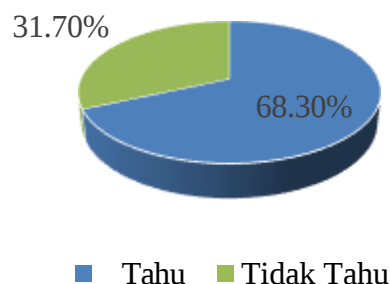
Hasil

Sebanyak 644 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Dari jumlah tersebut, 204 responden (31,7%) belum mengetahui keberadaan aplikasi *Mobile JKN*, sedangkan 440 responden (68,3%) telah mengetahui aplikasi tersebut. Di antara responden yang mengetahui, 241 responden (54,8%) tercatat sebagai pengguna *Mobile JKN*, sementara sisanya belum pernah memanfaatkannya.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Variabel	Rata-Rata	Min - Max
Usia	24,54	16 - 63
Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
Laki-laki	139	21,6
Perempuan	505	78,4
Domisili		
Jakarta	203	31,5
Bogor	185	15,1
Depok	88	13,7
Tangerang	185	28,7
Bekasi	71	11
Total	644	100

Tabel 1 menyajikan karakteristik demografi responden. Usia responden berkisar antara 16 hingga 63 tahun, dengan rata-rata 24,54 tahun. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (78,4%). Berdasarkan domisili, sebagian besar responden berasal dari Jakarta (31,5%) dan Tangerang (28,7%).



Gambar 1. Pengetahuan Mengenai Keberadaan Mobile JKN

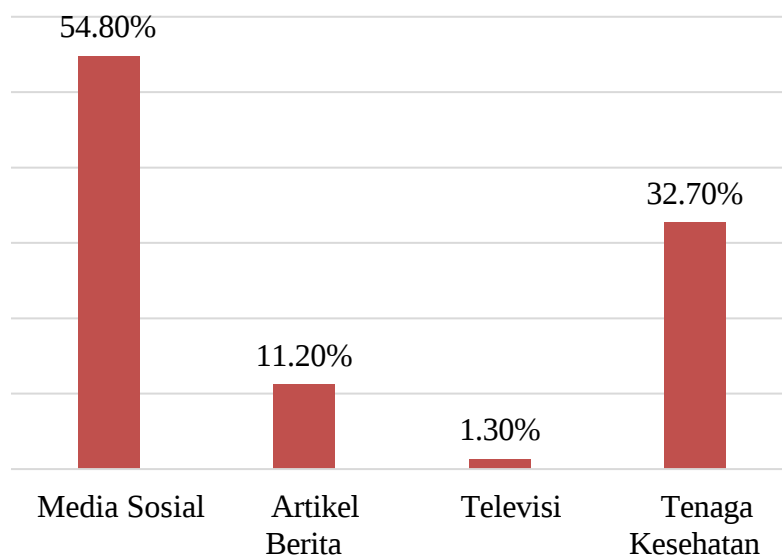
Gambar 1. menunjukkan distribusi pengetahuan responden mengenai keberadaan

aplikasi Mobile JKN. Data ini mengindikasikan bahwa sosialisasi Mobile JKN belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

Tabel 2. Cakupan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Penggunaan <i>Mobile JKN</i>	Jumlah	(%)
Menggunakan	241	54,8
Tidak Menggunakan	199	45,2
Total	440	100

Data ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat pengetahuan terhadap keberadaan Mobile JKN di kalangan responden, penggunaannya belum mencapai seluruh populasi yang mengetahuinya.



Gambar 2. Sumber Informasi Mengenai Keberadaan Mobile JKN

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa media sosial menjadi sumber informasi utama bagi sebagian besar responden (54,80%) dalam mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN. Sementara televisi menunjukkan kontribusi yang sangat kecil, yaitu hanya 1,30% sebagai sumber informasi. Fakta ini mengindikasikan bahwa platform digital, khususnya media sosial, bersama dengan interaksi langsung dengan tenaga kesehatan, telah menjadi saluran utama penyebaran informasi mengenai Mobile JKN, melebihi efektivitas media massa tradisional seperti televisi dan artikel berita.

Tabel 3. Tujuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Tujuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Jumlah	%
Mendaftar BPJS	52	21,7
Akses riwayat pembayaran BPJS	45	18,7

Tujuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Jumlah	%
Mendaftar fasilitas pelayanan kesehatan	60	24,9
Kebutuhan pekerjaan	23	9,6
Akses informasi fasilitas pelayanan kesehatan terdekat	54	22,3
Lainnya	7	2,8
Total	241	100

Tabel 3. menggambarkan tujuan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar pengguna memanfaatkan aplikasi untuk mendaftar fasilitas pelayanan kesehatan, dengan proporsi tertinggi mencapai 24,9%. Tujuan lainnya yang signifikan adalah mendaftar BPJS (21,7%) dan mengakses informasi fasilitas pelayanan kesehatan terdekat (22,3%). Data ini mengindikasikan bahwa fitur pendaftaran (baik untuk BPJS maupun faskes) serta pencarian informasi faskes terdekat merupakan fungsi utama yang paling banyak dimanfaatkan oleh pengguna Mobile JKN.

Tabel 4. Alasan Tidak Menggunakan Mobile JKN

Alasan Tidak Menggunakan Mobile JKN	Jumlah	%
Belum membutuhkan	102	51
Belum tertarik	9	4,7
Belum ada waktu	9	4,7
Belum mengetahui kegunaannya	42	20,8
Spesifikasi Handphone tidak cukup	9	4,7
Kendala pada aplikasi	4	2,1
Tidak memiliki BPJS	11	5,2
Orang tua yang menggunakan aplikasi	9	4,7
Lainnya	4	2,1
Total	199	100

Tabel 4 menyajikan berbagai alasan yang mendasari responden tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar responden (51%) menyatakan belum membutuhkan aplikasi tersebut. Alasan signifikan lainnya adalah belum mengetahui kegunaan aplikasi, yang mencakup 20,8%. Beberapa hambatan lain yang teridentifikasi meliputi tidak memiliki BPJS (5,2%), serta berbagai alasan seperti belum tertarik, belum ada waktu, spesifikasi *handphone* tidak mencukupi, dan orang tua yang menggunakan aplikasi, yang masing-masing berkontribusi sekitar 4,7%. Kendala teknis pada aplikasi dan alasan lain-

lain masing-masing sebesar 2,1%. Data ini mengindikasikan bahwa persepsi kebutuhan dan kurangnya pemahaman tentang fitur menjadi penghambat utama penggunaan Mobile JKN di antara populasi yang belum menggunakan.

Tabel 5. Kepercayaan terhadap Aplikasi Mobile JKN

Kepercayaan	Jumlah	%
Kepercayaan terhadap Keaslian Layanan Mobile JKN		
Tidak Percaya	15	6,22
Percaya	226	93,78
Total	241	100
Kepercayaan terhadap Perlindungan Privasi oleh Mobile JKN		
Tidak Percaya	24	9,96
Percaya	217	90,04
Total	241	100

Tabel 5 menunjukkan tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar responden (93,78%) percaya bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan layanan yang asli. Demikian juga 90,04% responden percaya bahwa aplikasi ini melindungi privasi pengguna dengan baik. Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan tingkat kepercayaan pengguna yang sangat positif terhadap Mobile JKN, baik dari aspek keaslian layanan maupun perlindungan privasi.

Tabel 5. Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Mobile JKN

Kepuasan	Jumlah	(%)
CONTENT		
Kepuasan terhadap Relevansi Informasi Mobile JKN		
Tidak Puas	17	7,05
Puas	224	92,95
Total	241	100
Kepuasan terhadap Kelengkapan Informasi Mobile JKN		
Tidak Puas	22	9,13
Puas	219	90,87
Total	241	100
ACCURACY		
Kepuasan terhadap keakuratan informasi Mobile JKN		
Tidak Puas	27	11,2
Puas	214	88,8
Total	241	100
FORMAT		
Kepuasan terhadap Kerapian Letak Menu Mobile JKN		

Kepuasan	Jumlah	(%)
Tidak Puas	27	11,2
Puas	214	88,8
Total	241	100
Kepuasan terhadap Kejelasan Tampilan Menu Mobile JKN		
Tidak Puas	25	10,37
Puas	216	89,63
Total	241	100
Kepuasan Terhadap Tampilan Visual Mobile JKN		
Tidak Puas	36	14,94
Puas	205	85,06
Total	241	100
EASE OF USE		
Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN		
Tidak Puas	30	12,45
Puas	211	87,55
Total	241	100
Kepuasan terhadap Fleksibilitas Akses Mobile JKN		
Tidak Puas	22	9,13
Puas	219	90,87
Total	241	100
TIMELINESS		
Kepuasan terhadap Ketepatan Waktu Informasi Mobile JKN		
Tidak Puas	35	14,52
Puas	206	85,48
Total	241	100
Kepuasan terhadap Ketepatan Waktu Respons Mobile JKN		
Tidak Puas	42	17,43
Puas	199	82,57
Total	241	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden merasa puas terhadap berbagai aspek aplikasi Mobile JKN. Pada dimensi konten, lebih dari 90% responden puas terhadap relevansi dan kelengkapan informasi. Dalam hal keakuratan, 88,8% responden menyatakan informasi yang diberikan akurat. Pada dimensi format, kepuasan terhadap kerapian dan kejelasan menu mencapai lebih dari 88%, meskipun hanya 85,06% yang puas terhadap tampilan visual, menunjukkan perlunya peningkatan aspek estetika. Dimensi kemudahan penggunaan menunjukkan hasil positif, dengan 90,87% responden merasa mudah mengakses aplikasi, dan 87,55% menyatakan aplikasi mudah digunakan. Namun, pada dimensi ketepatan waktu, kepuasan terhadap ketepatan respons sistem (82,57%) dan informasi (85,48%) cenderung lebih rendah dibanding dimensi lainnya,

menandakan perlunya peningkatan pada aspek performa waktu. Secara keseluruhan, Mobile JKN dinilai cukup memuaskan oleh sebagian besar responden, terutama dalam hal konten dan kemudahan akses, meskipun terdapat beberapa aspek teknis yang masih perlu diperbaiki.

Pembahasan

Keberadaan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pendukung dalam layanan kesehatan menuntut keterjangkauan informasi yang merata di seluruh lapisan masyarakat. Tingkat keterpaparan masyarakat terhadap aplikasi ini menjadi indikator penting dalam menilai seberapa efektif strategi sosialisasi yang telah dilakukan. Oleh karena itu, penting untuk menelaah sejauh mana masyarakat telah memperoleh informasi mengenai aplikasi Mobile JKN dan hambatan yang mungkin terjadi dalam proses diseminasi tersebut. Pada penelitian ini, belum semua responden mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN ini. Tingkat pengetahuan responden yang berbeda terhadap keberadaan Mobile JKN menunjukkan bahwa informasi tentang aplikasi ini belum sepenuhnya merata. Saat ini, media sosial dan interaksi langsung dengan tenaga kesehatan menjadi sumber utama penyebaran informasi, melampaui efektivitas media konvensional.

Dalam Upaya mendukung layanan kesehatan, media sosial memberikan manfaat cukup besar. Penggunaan media sosial dapat meningkatkan jangkauan informasi kesehatan secara cepat dan murah, mendukung komunikasi antar profesional dan pasien, serta memperluas kesempatan pendidikan dan riset. Melalui media sosial juga memungkinkan penyebaran pesan-pesan kesehatan kepada masyarakat luas melalui berbagai platform seperti Twitter, Facebook, Instagram, dan WhatsApp(10)

Pemanfaatan media sosial dalam bidang kesehatan mencerminkan pergeseran peran media digital sebagai sarana komunikasi publik yang semakin strategis. Media sosial tidak hanya menjadi kanal penyebaran informasi, tetapi juga menunjukkan efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat secara luas dan beragam. Karakteristik media sosial yang adaptif terhadap berbagai karakteristik demografi dan preferensi pengguna menjadikannya alat yang relevan untuk komunikasi kesehatan modern. Selain itu, media sosial menawarkan keunggulan dari segi efisiensi dan biaya. Informasi dapat disebarluaskan secara cepat, real-time, dan tanpa memerlukan anggaran besar. Aksesibilitasnya yang tersedia selama 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu memperkuat fungsinya sebagai platform yang hemat biaya namun sangat efektif. Dalam konteks promosi kesehatan dan komunikasi massal, media sosial menjadi solusi yang praktis, inklusif, dan berdampak luas. (10)

Meskipun responden mengetahui keberadaan Mobile JKN, tingkat penggunaannya masih rendah karena persepsi ketidakbutuhan dan kurangnya pemahaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun responden telah mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN, tidak semua menggunakannya. Sebagian besar responden (51%) menyatakan belum membutuhkan aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kebutuhan terhadap layanan digital kesehatan masih rendah, terutama di kalangan masyarakat yang belum rutin menggunakan layanan JKN.

Selain itu, sebanyak 20,8% responden tidak mengetahui kegunaan aplikasi, yang menunjukkan bahwa edukasi mengenai fungsi dan manfaat Mobile JKN belum merata. Kurangnya pemahaman ini dapat menghambat minat untuk mencoba dan menggunakan aplikasi secara aktif. Persepsi bahwa aplikasi tidak diperlukan dapat muncul dari kurangnya pengetahuan tentang manfaatnya atau ketidakpercayaan terhadap kegunaannya. Selain itu ketidakpercayaan terhadap efektivitas dan manfaat aplikasi juga dapat menyebabkan masyarakat merasa aplikasi tidak diperlukan. (11) Hasil yang didapatkan sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menemukan kurangnya pengetahuan responden terhadap fungsi dan tata cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebelum diberikan penyuluhan (12).

Penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh sebagian besar responden menunjukkan fokus pada fungsi administratif dasar dan akses informasi awal layanan Kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pengguna aplikasi *Mobile JKN* menyatakan bahwa mereka menggunakan aplikasi tersebut untuk mendaftar pada fasilitas kesehatan, mengakses informasi ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat, dan mendaftar BPJS. Hasil ini sejalan bahwa keberadaan aplikasi *Mobile JKN* membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses pelayanan kesehatan dan mendapatkan informasi seputar kesehatan secara langsung (6,13). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa tujuan penggunaan Mobile JKN oleh responden adalah untuk memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia seperti pendaftaran, monitoring layanan kesehatan, pengajuan keluhan, dan akses informasi terkait layanan BPJS-K secara mudah dan cepat. Responden juga mengharapkan aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhan mereka dan memudahkan akses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja. (14)

Sebagian besar pengguna aplikasi Mobile JKN menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan, termasuk keaslian dan perlindungan privasi data. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di Kota Jambi yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile JKN. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan peserta jaminan sosial terhadap layanan Mobile JKN, maka semakin besar pula kecenderungan peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut(15). Penelitian di Makassar mendapatkan hasil bahwa peserta yang merasa puas meyakini mereka telah sepenuhnya mengandalkan aplikasi Mobile JKN untuk memenuhi kebutuhan akses layanan kesehatan mereka. Dari kepercayaan ini, maka muncul perasaan aman yang akhirnya membentuk kepuasan penggunaan Mobile JKN (16). Kepercayaan terhadap Mobile JKN merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kepercayaan mencakup aspek keamanan, kepastian, kenyamanan, dan kualitas layanan yang diberikan. Sistem yang mampu memberikan perlindungan data pribadi dan menjaga kerahasiaan informasi pengguna akan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap Mobile JKN. Selain itu, kepercayaan juga dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap keamanan sistem dan perlindungan privasi, yang menjadi prioritas utama agar pengguna merasa yakin dan nyaman dalam memanfaatkan layanan aplikasi

ini. (14)

Pada penilaian terkait kepuasan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, dimensi *content* merupakan dimensi yang mengukur kepuasan pengguna yang berkaitan dengan informasi yang disediakan oleh sistem. Dimensi ini mencakup kesesuaian informasi yang tersedia dengan yang dibutuhkan pengguna dan juga berkaitan dengan kecukupan atau kelengkapan informasi. Semakin sesuai dan lengkap informasi yang disediakan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat (17). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap relevansi dan kelengkapan informasi yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Jannah et al. (2023) bahwa responden puas terhadap informasi yang disediakan aplikasi *Mobile JKN*. Penyedia layanan JKN dan pengembang perlu mempertahankan kesesuaian dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Selain itu, penyedia layanan dan pengembang aplikasi juga perlu memperbaharui informasi-informasi secara *real-time* untuk menunjang kebutuhan pengguna sewaktu-waktu (18).

Dimensi *accuracy* merujuk kepada kepuasan pengguna terhadap keakuratan informasi yang diberikan. Penting bagi pengembang sistem untuk memastikan akurasi yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan pengguna (17). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan dari *Mobile JKN*. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengembang hanya perlu mempertahankan keakuratan informasi yang disediakan. (18) Penelitian lain menemukan bahwa responden puas dengan keakuratan informasi pada *Mobile JKN* karena informasi yang tersedia dianggap relevan, selalu diperbarui secara *real-time*, dan sesuai dengan dokumen fisik mereka seperti kartu BPJS-K. (14) Untuk meningkatkan akurasi informasi pada *Mobile JKN*, perlu dilakukan pembaruan data secara rutin dan *real-time* oleh BPJS-K dan fasilitas kesehatan yang terhubung. Selain itu, pengembangan sistem yang mampu menyinkronkan data secara otomatis dan memastikan data yang ditampilkan selalu terbaru juga sangat penting. Peningkatan antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan mudah dipahami juga dapat membantu mengurangi kesalahan informasi dan meningkatkan kepercayaan pengguna. (14)

Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna *Mobile JKN* dari aspek tampilan visual, estetika antarmuka dan format dari informasi yang dihasilkan oleh sistem. selain itu, dimensi ini juga mengevaluasi sejauh mana tampilan sistem memudahkan pengguna yang secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas pengguna (17). Dalam hal ini, sebagian besar responden di Jabodetabek puas dengan format aplikasi *Mobile JKN* baik dari sisi kerapian, kejelasan dan tampilan visual pada aplikasi *Mobile JKN*. Hasil ini sejalan temuan pada penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa responden puas terhadap tampilan yang dimiliki oleh aplikasi *Mobile JKN* (18). Meskipun sebagian besar pengguna sudah puas dengan format aplikasi *mobile JKN*, namun disarankan untuk melakukan pembaruan antarmuka pengguna agar lebih menarik dan mudah dipahami. Hal ini termasuk memperbaiki tampilan agar lebih estetik, responsif, dan intuitif sehingga pengguna merasa nyaman saat mengakses fitur-fitur

aplikasi. Selain itu, pengembangan fitur display yang lebih baik dan penyesuaian desain sesuai kebutuhan pengguna juga dapat membantu meningkatkan pengalaman visualisasi secara keseluruhan. (14)

Dimensi *Ease of Use* mengukur tingkat kepuasan pengguna *Mobile JKN* dari aspek kemudahan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem, seperti pada proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan (18). Sebagian besar responden di wilayah Jabodetabek merasa puas terhadap kemudahan dan fleksibilitas penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* berada pada kategori puas (18). Penelitian di Makassar juga menyebutkan responden mendapatkan kepuasan tertinggi peserta pada indikator kemudahan dalam penggunaan fitur layanan *Mobile JKN*. Peserta merasa puas karena ketika menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN* mudah dimengerti penggunaannya. Penelitian ini lebih lanjut menjelaskan berbagai fitur layanan yang tersedia pada aplikasi *Mobile JKN* serta kemudahan dan fleksibilitas waktu layanan aplikasi *Mobile JKN* mampu membuat peserta BPJS Kesehatan Cabang Makassar merasa senang dan puas (16).

Penelitian terkini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile JKN* masih memiliki kendala aksesibilitas dan kemudahan penggunaan yang signifikan, berpotensi memengaruhi persepsi negatif pengguna. Temuan pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat masih ada yang menilai bahwa aplikasi *Mobile JKN* memiliki banyak kendala dan juga sulit untuk diakses. Masyarakat menilai aplikasi *Mobile JKN* tidak mudah untuk digunakan, sehingga persepsi akan kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini cenderung negatif. (19) Untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan fleksibilitas *Mobile JKN*, disarankan untuk melakukan pengembangan antarmuka pengguna yang lebih ramah dan intuitif, serta menambahkan fitur yang memudahkan akses dan navigasi bagi berbagai kalangan pengguna. Selain itu, memperbarui dan menyempurnakan fitur secara berkala sesuai kebutuhan pengguna juga dapat meningkatkan fleksibilitas aplikasi, sehingga pengguna dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja dengan lebih mudah. Penggunaan teknologi yang mendukung integrasi data otomatis dan responsif juga penting untuk memastikan aplikasi tetap fleksibel dan mudah digunakan (14)

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna *Mobile JKN* dari sisi ketepatan waktu sistem ketika menyajikan serta menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (18). Dalam hal ini, sebagian besar responden di Jabodetabek puas terhadap ketepatan waktu respon *Mobile JKN* dalam memberikan informasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menyebutkan aplikasi *Mobile JKN* memiliki ketepatan waktu dalam proses permintaan pengguna yang berada pada kategori puas (18). Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem *response time* masih dianggap terlalu lambat oleh pengguna, dan responsivitas sistem perlu ditingkatkan agar layanan lebih cepat dan efisien. (14) Untuk meningkatkan waktu respon *Mobile JKN*, disarankan agar pengembang melakukan optimasi sistem dan infrastruktur teknologi, seperti mempercepat proses server, memperbaiki algoritma

pencarian, dan meningkatkan kapasitas bandwidth agar aplikasi dapat merespons pengguna lebih cepat. Selain itu, melakukan pemantauan secara rutin terhadap performa sistem dan memperbaiki bug yang menyebabkan keterlambatan juga penting untuk memastikan waktu respon yang lebih baik. (14) Penelitian (Rusly *et al.*, 2023) juga menjelaskan bahwa indikator tertinggi yang memenuhi kepuasan penggunaan *Mobile JKN* adalah pada pernyataan bahwa layanan *Mobile JKN* mampu memenuhi kebutuhan layanan administrasi peserta dengan cepat. *Mobile JKN* bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan dengan cepat (16). Jadi jika dimensi *timeliness* terpenuhi maka akan menjadi salah satu factor pendukung tercapainya tujuan *Mobile JKN* tersebut.

Kepuasan pengguna merujuk pada penilaian terhadap keunggulan pelayanan yang menghasilkan tingkat kebahagiaan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, kepuasan pengguna adalah reaksi yang timbul dari keinginan pengguna yang terpenuhi, bahkan jika memerlukan pengorbanan atau usaha. Tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh merupakan hasil dari penilaian terhadap karakteristik pelayanan yang digunakan dalam mencapai kebutuhan mereka, yang bergantung pada kinerja yang sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka (20). Hasil penelitian menjelaskan sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik pada semua dimensi kepuasan. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Cabang Makassar, yang berarti bahwa kualitas layanan yang dirasakan mampu meningkatkan kepuasan Peserta BPJS Kesehatan saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (16).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil. Survei daring berbasis Google Form berpotensi menimbulkan self-report bias akibat ketergantungan pada persepsi responden. Potensi bias seleksi juga mungkin terjadi karena hanya individu dengan akses internet dan perangkat digital yang dapat berpartisipasi, sehingga kelompok masyarakat dengan keterbatasan teknologi kurang terwakili.

KESIMPULAN

Dari 644 responden yang diteliti, diketahui sebanyak 440 responden (68,3%) mengetahui keberadaan aplikasi *Mobile JKN*. Lebih lanjut, dari 440 responden yang mengetahui aplikasi *Mobile JKN*, 241 di antaranya (54,8%) menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Pada pengguna aplikasi *Mobile JKN*, didapatkan hasil bahwa sebagian besar merasa puas pada semua dimensi kepuasan (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*). Sebagian besar pengguna *Mobile JKN* percaya bahwa *Mobile JKN* kredibel dan dapat menjamin keamanan data penggunaannya. Perlu penyebaran informasi aplikasi *Mobile JKN* secara masif di media sosial.

Ucapan terima kasih

Terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini bebas dari konflik kepentingan

Referensi

1. Republik Indonesia. UU RI No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 2004.
2. BPJS Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program tahun 2023 dan Laporan Keuangan Tahun 2023.
3. Narmansyah, Indar, Rahmadani Suci. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2022;Vol. 1 No. 3.
4. Wulandari Ayu, Sudarman, Ikhsan. Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN. Jurnal Public Policy. 2019;5 No. 2(2).
5. Prasetyo Ryan, Safuan. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. Jurnal Ilmiah Indonesia. 2022;Vol. 7.
6. Rinjani Rika, Sari Nurhalista. Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 2022;Vol 8.
7. Sharma SK, Al-Badi A, Rana NP, Al-Azizi L. Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach. Gov Inf Q. 2018 Oct 1;35(4):557–68.
8. Jaminan P, Kesehatan S, Menggunakan D. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology. 2019.
9. Badan Pusat Statistik. Statistik Telekomunikasi Indonesia_BPS 2021. 2021 [cited 2025 Jun 9]; Available from:

<https://www.bps.go.id/id/publication/2024/08/30/f4b846f397ea452bdc2178b3/statistik-telekomunikasi-indonesia-2023.html>

10. Farsi D. Social media and health care, part i: Literature review of social media use by health care providers. Vol. 23, Journal of Medical Internet Research. JMIR Publications Inc.; 2021.
11. Ahmad NA, Mat Ludin AF, Shahar S, Mohd Noah SA, Mohd Tohit N. Willingness, perceived barriers and motivators in adopting mobile applications for health-related interventions among older adults: A scoping review. Vol. 12, BMJ Open. BMJ Publishing Group; 2022.
12. Kur'aini N, Anggraini AN, Nurcahyaningih I, Setyoningsih PH, Widyastuti F. Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. 2023;2(1).
13. Putra BK, Dewi RM, Fadilah YH, Roziqin A. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. Jurnal Ilmiah Publika. 2021;
14. Wuri Handayani P, Ayu Meigasari D, Adriana Pinem A, Nizar Hidayanto A, Ayuningtyas D. Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. Heliyon [Internet]. 2018;4:981. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
15. Abidin Z, Yacob S, Edward. Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. Jurnal Manajemen Ekonomi Sistem Informasi [Internet]. 2022 [cited 2025 Mar 22];Vol 3. Available from: <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/984/618>
16. Rusly MuHAH, Ruma Z, Burhanuddin B, Kurniawan AW, Dipatmodjo TSP. Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Makassar. Jurnal Manajemen. 2023 Aug 31;3(1):50.
17. Chin WW, Lee MKO. On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument. 2000.
18. Jannah A, Susanto I. Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode

- EUCS. 2023;
19. Analisis Persepsi Konsumen terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.
 20. Firmana IC, Amalia SG, Syahputra TA, Lutfiyana N, Kunci-Bpjs K, Kesehatan S. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn Mobile Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin. Jurnal Sistem Informasi [Internet]. 2023 [cited 2025 Mar 22];Vol 12. Available from: <https://ejournal.antarbangsa.ac.id/jsi/article/view/507>