

Gambaran Perilaku Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Di Puskesmas Ranomuut

Regina Gratia Tine^{1*}, Ardiansa A. T. Tucunan², Yolanda Anastasia Sihombing³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia
reginatine121@student.unsrat.ac.id

Abstrak: Transformasi sistem kesehatan mendorong pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan, salah satunya melalui aplikasi *Mobile* JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses peserta terhadap pelayanan kesehatan. Meskipun berbagai fitur telah tersedia, pemanfaatan aplikasi oleh peserta JKN masih menunjukkan variasi dan belum seluruh fitur dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*), isyarat untuk bertindak (*cues to action*), dan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Ranomuut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik *accidental sampling*. Responden penelitian berjumlah 106 peserta JKN yang pernah memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat melalui distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap positif (97,2%), norma subjektif dengan dukungan tinggi (85,8%), kontrol perilaku yang tinggi (88,7%), serta isyarat untuk bertindak yang tinggi (69,8%). Pemanfaatan aplikasi berada pada kategori aktif sebesar 68,9%. Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah pendaftaran pelayanan (*antrean*) sebanyak 89 responden, sedangkan beberapa fitur belum pernah dimanfaatkan. Meskipun sebagian besar responden menunjukkan kondisi yang mendukung pemanfaatan aplikasi, penggunaannya masih lebih banyak dilakukan ketika membutuhkan pelayanan kesehatan dan belum sepenuhnya menjadi kebiasaan. Dengan demikian, diperlukan penguatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi serta optimalisasi fitur yang masih rendah pemanfaatannya sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan.

Kata kunci: *Mobile* JKN, sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, isyarat untuk bertindak.

Abstract: The transformation of the health system has encouraged the adoption of digital technology in healthcare services, one of which is the *Mobile* JKN application developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants' access to healthcare services. Although various features are available, the utilization of the application among JKN participants remains varied, and not all features have been optimally utilized. This study aimed to describe attitude toward behavior, subjective norm, perceived behavioral control, cues to action, and the utilization of the *Mobile* JKN application at Ranomuut Public Health Center. This study employed a descriptive quantitative method with *accidental sampling*. The respondents were 106 JKN participants who had previously utilized the *Mobile* JKN application. Data were collected using a questionnaire and analyzed univariately using frequency distributions and percentages. The results showed that most respondents had a positive attitude (97.2%), high subjective norm support (85.8%), high perceived behavioral control (88.7%), and high cues to action (69.8%). The utilization of the application was classified as active at 68.9%. The most frequently utilized feature was service registration (queue) by 89 respondents, while several other features had never been utilized. Although most respondents demonstrated conditions that supported application utilization, its use was still primarily associated with the need for healthcare services and had not yet become a regular habit. Therefore, strengthening education and assistance in application use, as well as optimizing underutilized features according to healthcare service needs, is necessary.

Keywords: *Mobile* JKN, attitude toward behavior, subjective norm, perceived behavioral control, cues to action.

Pendahuluan

Transformasi digital kesehatan merupakan penerapan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, ketepatan, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (Rahmadoni *et al.*, 2024). Perkembangan teknologi informasi turut mendorong perubahan pelayanan kesehatan dari sistem manual menuju sistem berbasis digital, termasuk

dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Indrayadi *et al.*, 2023). Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan JKN adalah aplikasi *Mobile* JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses pelayanan kesehatan dan administrasi kepesertaan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, antara lain pendaftaran pelayanan kesehatan secara daring, perubahan data kepesertaan, pengecekan status kepesertaan, riwayat pelayanan, informasi iuran, kartu digital, dan skrining riwayat kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022).

Meskipun berbagai fitur telah tersedia, pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN belum mencakup seluruh peserta JKN. Berdasarkan BPS Kota Manado (2026), jumlah penduduk Kota Manado sebanyak 463.564 jiwa. Presentase penduduk yang menjadi peserta JKN di Kota Manado mencapai 82,14% (BPS Provinsi Sulut, 2026) atau sekitar 380.772 peserta JKN. Sementara itu, berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Kota Manado (2026) menunjukkan bahwa jumlah pengguna *Mobile* JKN pada awal tahun 2026 sebanyak 47.735 pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara cakupan kepesertaan JKN dan pemanfaatan layanan digital. Kondisi serupa ditemukan pada observasi awal di Puskesmas Ranomuut. Dari observasi awal ke 177 pasien, hanya 21 pasien (12%) yang memanfaatkan *Mobile* JKN, sedangkan 156 pasien (88%) masih melakukan pendaftaran secara manual. Pendaftaran melalui aplikasi membutuhkan waktu sekitar tiga menit, sedangkan pendaftaran secara manual membutuhkan waktu rata-rata sekitar sepuluh menit. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN memiliki potensi dalam mendukung efisiensi pelayanan, tetapi pemanfaatannya di Puskesmas Ranomuut masih perlu ditingkatkan.

Pemanfaatan teknologi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan aplikasi dan fitur pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan perilaku individu dalam menggunakannya. Penelitian mengenai aplikasi *Mobile* JKN sebelumnya lebih banyak menggunakan pendekatan analitik untuk mengidentifikasi faktor yang berkaitan dengan penerimaan maupun penggunaan aplikasi. Khairunnisa *et al.* (2023), misalnya, menggunakan pendekatan *Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior* (C-TAM-TPB) untuk menganalisis penerimaan *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan adanya peran beberapa faktor penerimaan teknologi dan norma subjektif dalam penggunaan aplikasi, sementara beberapa faktor lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap intensi penggunaan. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa *Mobile* JKN dimanfaatkan untuk mendukung kemudahan administrasi dan pelayanan kesehatan (Kusumawati *et al.*, 2024), serta mendukung proses pendaftaran pelayanan rawat jalan secara daring (Daud *et al.*, 2025).

Kajian yang secara khusus memberikan gambaran mengenai perilaku pemanfaatan *Mobile* JKN berdasarkan komponen *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang meliputi sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, serta isyarat untuk bertindak dari *Health Belief Model* (HBM) masih terbatas. Pendekatan tersebut memungkinkan perilaku pemanfaatan aplikasi dilihat dari evaluasi individu terhadap penggunaan aplikasi, dukungan

lingkungan sosial, kemampuan dalam menggunakan aplikasi, serta rangsangan yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, isyarat untuk bertindak, dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta JKN di Puskesmas Ranomuut.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan perilaku pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Ranomuut, Kota Manado, yang dilaksanakan pada bulan Januari-Mei 2026. Populasi penelitian ini adalah pasien peserta JKN yang berkunjung di Puskesmas Ranomuut selama bulan Januari 2025-Januari 2026 berjumlah 21.074, dengan jumlah sampel sebanyak 106 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Lamshow*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu menemui pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ranomuut selama periode pengumpulan data, kemudian dilakukan seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Responden yang dipilih merupakan peserta JKN berusia ≥ 17 tahun yang pernah memanfaatkan minimal satu fitur aplikasi *Mobile JKN*, mampu membaca dan menulis, serta bersedia menjadi responden. Pasien dalam kondisi gawat darurat atau sakit parah yang tidak memungkinkan mengisi kuesioner serta pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner secara lengkap tidak diikutsertakan dalam penelitian. Setelah memenuhi kriteria dan menyatakan kesediaan berpartisipasi, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, kerahasiaan data, dan tata cara pengisian kuesioner sebelum memberikan persetujuan (*informed consent*).

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri atas empat pertanyaan untuk masing-masing variabel, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, kontrol perilaku yang dirasakan, isyarat untuk bertindak, dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert empat poin, yaitu sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Dengan demikian, skor minimum setiap variabel adalah 4 dan skor maksimum adalah 16. Penentuan batas skor dilakukan menggunakan rumus interval, yaitu (skor maksimum – skor minimum) dibagi jumlah kelompok, sehingga diperoleh interval sebesar 6. Berdasarkan perhitungan tersebut, skor 4–10 digunakan sebagai kelompok rendah dan skor 11–16 sebagai kelompok tinggi.

Pada variabel sikap terhadap perilaku, skor 4–10 dikategorikan sebagai sikap negatif dan skor 11–16 sebagai sikap positif; pada norma subjektif, skor 4–10 menunjukkan dukungan rendah dan skor 11–16 dukungan tinggi; pada kontrol perilaku yang dirasakan, skor 4–10 menunjukkan kontrol rendah dan skor 11–16 kontrol tinggi; pada isyarat untuk bertindak, skor 4–10 menunjukkan isyarat rendah dan skor 11–16 isyarat tinggi; sedangkan pada pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, skor 4–10 dikategorikan sebagai pemanfaatan pasif dan skor 11–16 sebagai

pemanfaatan aktif. Setelah data terkumpul, data diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning*, kemudian dianalisis secara univariat menggunakan SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	n	%
Usia	17-36	70	66
	37-56	28	26,4
	57-75	8	7,5
	Total	106	100
Jenis Kelamin	Perempuan	89	84
	Laki-laki	17	16
	Total	106	100
Pendidikan	Tidak tamat SD/Tidak Sekolah	1	0,9
	SMP	3	2,8
	SMA/SMK	51	48,1
	Sarjana/Diploma	51	48,1
	Total	106	100
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	17	16
	Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga	42	39,6
	Swasta	20	18,9
	Wiraswasta	13	12,3
	Honorer	1	0,9
	Pendeta	1	0,9
	Buruh	1	0,9
	Pelajar	8	7,5
	Pensiunan	3	2,8
	Total	106	100
Peserta JKN	PBI	35	33
	NON PBI	71	67
	Total	106	100

Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 17–36 tahun sebanyak 70 responden (66%). Dominasi kelompok usia produktif tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian lebih banyak berasal dari kelompok yang relatif dekat dengan penggunaan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prastio *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN lebih banyak ditemukan pada kelompok usia ≤ 36 tahun.

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 89 responden (84%). Dominasi perempuan dapat berkaitan dengan kecenderungan perempuan yang lebih aktif dalam mencari dan memanfaatkan pelayanan kesehatan bagi diri sendiri maupun keluarganya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zamuli *et al.* (2026) yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Mobile* JKN lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

Pada tingkat pendidikan, responden paling banyak memiliki pendidikan SMA/SMK dan Diploma/Sarjana, masing-masing sebanyak 51 responden (48,1%). Dominasi tingkat pendidikan

menengah hingga tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang relatif mendukung penerimaan dan pemahaman terhadap informasi serta penggunaan layanan digital. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nursabila dan Prasastin (2023) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* lebih banyak berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi.

Berdasarkan pekerjaan, responden paling banyak berasal dari kelompok tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 42 responden (39,6%). Dominasi kelompok tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi dalam penelitian ini cukup banyak berasal dari responden yang memiliki keterlibatan dalam pengelolaan kebutuhan pelayanan kesehatan keluarga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kur'aini *et al.* (2023) yang juga menunjukkan dominasi ibu rumah tangga sebagai pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

Berdasarkan kategori kepesertaan JKN, sebagian besar responden merupakan peserta Non-PBI sebanyak 71 responden (67%), sedangkan peserta PBI sebanyak 35 responden (33%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Al-Masudi *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Mobile JKN* lebih banyak berasal dari peserta Non-PBI.

Sikap terhadap Perilaku dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Pernyataan Sikap terhadap Perilaku

Sikap Responden terhadap Perilaku Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>		Jawaban			
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menilai pemanfaatan aplikasi <i>Mobile JKN</i> bermanfaat dalam membantu pengurusan layanan kesehatan saya	47 (44,3%)	57 (53,8%)	2 (1,9%)	
2.	Menurut saya, pemanfaatan aplikasi <i>Mobile JKN</i> membantu mempercepat proses pengurusan layanan kesehatan	52 (49,1%)	54 (50,9%)		
3.	Dengan memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> , proses administrasi layanan kesehatan terasa lebih praktis bagi saya	47 (44,3%)	56 (52,8%)	1 (0,9%)	2 (1,9%)
4.	Menurut saya, pemanfaatan aplikasi <i>Mobile JKN</i> lebih menguntungkan dibandingkan tidak memanfaatkannya	47 (44,3%)	55 (51,9%)	2 (1,9%)	2 (1,9%)

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Sikap terhadap Perilaku

Kategori	n	%
Sikap Positif	103	97,2
Sikap Negatif	3	2,8
Total	106	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap positif terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu sebanyak 103 responden (97,2%), sedangkan responden dengan sikap negatif sebanyak 3 responden (2,8%). Sikap positif tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah merasakan manfaat aplikasi *Mobile JKN* dalam memperoleh pelayanan kesehatan, terutama dalam mempercepat proses pelayanan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa fitur pendaftaran pelayanan (*antrean*) menjadi fitur yang paling banyak digunakan karena membantu responden memperoleh nomor antrean sebelum datang ke fasilitas pelayanan. Meskipun demikian, sebagian kecil responden masih mengalami kendala seperti lupa kata sandi, gangguan aplikasi, dan status kepesertaan yang tidak aktif sehingga manfaat aplikasi belum dirasakan secara optimal oleh seluruh responden. Temuan tersebut sesuai dengan konsep *Attitude Toward Behavior* dalam *Theory of Planned Behavior*. Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa sikap merupakan evaluasi individu terhadap suatu perilaku berdasarkan keyakinan mengenai manfaat, kemudahan, dan konsekuensi yang diperoleh. Menurut Ajzen (1991), sikap berkaitan erat dengan *behavioral beliefs*, yakni keyakinan seseorang mengenai berbagai hasil atau konsekuensi yang akan diperoleh dari suatu perilaku.

Dalam penelitian ini, tingginya sikap positif menunjukkan bahwa responden memiliki keyakinan yang baik terhadap manfaat dan konsekuensi penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Lestari (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* memberikan penilaian positif karena dapat mempermudah akses pelayanan kesehatan. Kusumawati *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa manfaat aplikasi, percepatan pelayanan, dan kemudahan administrasi menjadi aspek yang banyak dirasakan pengguna. Sebaliknya, Safarah dan Fanida (2023) menemukan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kendala teknis seperti lupa kata sandi dan kesulitan mengakses aplikasi, yang juga ditemukan dalam penelitian ini.

Norma Subjektif dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Pernyataan Norma Subjektif

Norma Subjektif Responden dalam Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>					
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Petugas kesehatan menganjurkan kepada saya untuk memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	32 (30,2%)	69 (65,1%)	3 (2,8%)	2 (1,9%)
2.	Keluarga menganjurkan kepada saya untuk memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	25 (23,6%)	58 (54,7%)	22 (20,8%)	1 (0,9%)
3.	Saya terdorong memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> setelah melihat pasien lain memanfaatkannya di Puskesmas	26 (24,5%)	59 (55,7%)	19 (17,9%)	2 (1,9%)
4.	Pendapat orang-orang mempengaruhi keputusan saya untuk memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	15 (14,2%)	74 (69,8%)	14 (13,2%)	3 (2,8%)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Norma Subjektif

Kategori	n	%
Dukungan Tinggi	91	85,8
Dukungan Rendah	15	14,2
Total	106	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki dukungan norma subjektif yang tinggi, yaitu sebanyak 91 responden (85,8%), sedangkan 15 responden (14,2%) memiliki dukungan rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden

memperoleh dorongan sosial dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, terutama melalui anjuran petugas kesehatan dan pengaruh lingkungan sekitar. Dukungan tersebut dapat dipahami karena petugas kesehatan berinteraksi langsung dengan pasien selama pelayanan sehingga memiliki kesempatan memberikan informasi mengenai *Mobile JKN*. Temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas kesehatan telah memberikan arahan, meskipun sosialisasi belum dilakukan secara rutin kepada seluruh pasien. Keluarga juga berperan dalam membantu responden ketika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Hasil tersebut sesuai dengan konsep *Subjective Norm* dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB). Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa norma subjektif berkaitan dengan persepsi individu terhadap dukungan atau harapan lingkungan sosial terhadap suatu perilaku. Menurut Ajzen (1991), norma subjektif terbentuk melalui *normative beliefs*, yaitu keyakinan mengenai pandangan lingkungan sosial terhadap perilaku tertentu. Dengan demikian, dukungan sosial yang diterima responden dapat memperkuat kecenderungan untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dzakirah *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan, keluarga, dan lingkungan sekitar menjadi sumber dukungan dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Nursabila dan Prasastin (2023) juga menunjukkan bahwa tenaga kesehatan menjadi salah satu sumber informasi dalam pemanfaatan layanan JKN. Temuan tersebut memperkuat bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh dukungan lingkungan sosial.

Kontrol Perilaku yang Dirasakan dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 6. Distribusi Jawaban Pernyataan Kontrol Perilaku yang dirasakan

Kontrol Perilaku yang dirasakan Responden dalam Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>					
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya mampu memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> secara mandiri tanpa bantuan orang lain	42 (39,6%)	52 (49,1%)	8 (7,5%)	4 (3,8%)
2.	Saya mengetahui langkah-langkah dasar dalam memanfaatkan fitur utama aplikasi <i>Mobile JKN</i>	44 (41,5%)	51 (48,1%)	7 (6,6%)	4 (3,8%)
3.	Jika mengalami kendala (lupa password/aplikasi error) saya mengetahui cara mengatasinya	29 (27,4%)	46 (43,4%)	27 (25,5%)	4 (3,8%)
4.	Ketersediaan handphone dan jaringan internet memungkinkan saya memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	43 (40,6%)	62 (58,5%)	1 (0,9%)	

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kontrol Perilaku yang dirasakan

Kategori	n	%
Kontrol Tinggi	94	88,7
Kontrol Rendah	12	11,3
Total	106	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kontrol perilaku yang tinggi, yaitu sebanyak 94 responden (88,7%), sedangkan 12 responden (11,3%) memiliki kontrol perilaku yang rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa memiliki kemampuan dan sumber daya yang memadai untuk memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*.

Kondisi tersebut juga terlihat dari ketersediaan telepon pintar dan jaringan internet serta kemampuan responden menggunakan aplikasi secara mandiri. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami kendala seperti lupa kata sandi, kesulitan masuk kembali ke akun, dan gangguan aplikasi, sehingga kemampuan menghadapi kendala teknis masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Hasil tersebut sesuai dengan konsep *Perceived Behavioral Control* dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB). Wicaksono (2022) menjelaskan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan berkaitan dengan persepsi individu mengenai kemampuan, kemudahan, ketersediaan sumber daya, dan hambatan dalam melakukan suatu perilaku. Ajzen (1991) menjelaskan bahwa *perceived behavioral control* terbentuk dari keyakinan individu terhadap faktor yang dapat mempermudah maupun menghambat perilaku.

Dalam penelitian ini, tingginya kontrol perilaku menunjukkan bahwa responden secara umum memiliki persepsi kemampuan dan sumber daya yang mendukung pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, meskipun belum seluruhnya mampu mengatasi hambatan teknis. Hasil penelitian ini sejalan dengan Al-Masudi (2025) yang menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat dan kemampuan menggunakan aplikasi mendukung pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Sari *et al.* (2024) serta Rahman dan Chaniago (2025) juga menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan fitur utama aplikasi mendukung pemanfaatan layanan kesehatan digital. Sebaliknya, Rinjani dan Nurhaslita (2022) menemukan bahwa lupa kata sandi, kesulitan masuk kembali ke akun, dan gangguan sistem masih menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Temuan tersebut memperkuat bahwa pemanfaatan aplikasi didukung oleh kemampuan dasar dan ketersediaan sarana, tetapi kemampuan mengatasi kendala teknis masih perlu diperkuat.

Isyarat untuk Bertindak dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Pernyataan Isyarat untuk Bertindak

Isyarat untuk Bertindak Responden dalam Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>				
No	Pernyataan	Jawaban		
		SS	S	TS
1.	Pendapat dari petugas kesehatan menjadi alasan awal saya memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	30 (28,3%)	70 (66%)	5 (4,7%)
2.	Pendapat dari keluarga menjadi alasan awal saya untuk memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	24 (22,6%)	56 (52,8%)	24 (22,6%)
3.	Informasi visual seperti poster atau spanduk di puskesmas membuat saya tertarik memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	3 (2,8%)	66 (62,3%)	32 (30,2%)
4.	Notifikasi atau informasi dari aplikasi <i>Mobile JKN</i> mengingatkan saya untuk terus memanfaatkannya		44 (41,5%)	54 (50,9%)
				8 (7,5%)

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Isyarat untuk Bertindak

Kategori	n	%
Isyarat Tinggi	74	69,8
Isyarat Rendah	32	30,2
Total	106	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki isyarat untuk bertindak yang tinggi, yaitu sebanyak 74 responden (69,8%), sedangkan 32 responden (30,2%) memiliki isyarat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh rangsangan yang mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, terutama melalui pendapat atau anjuran petugas kesehatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung dari petugas menjadi salah satu pemicu penting dalam mendorong responden memanfaatkan aplikasi. Hasil tersebut sesuai dengan konsep *Cues to Action* (Isyarat untuk bertindak) dalam *Health Belief Model* (HBM). Rosenstock (1974) dalam Irwan (2017) menjelaskan bahwa isyarat untuk bertindak merupakan rangsangan yang dapat mendorong seseorang melakukan suatu tindakan kesehatan. Dalam penelitian ini, anjuran petugas kesehatan, keluarga, informasi visual, dan notifikasi aplikasi menjadi bentuk rangsangan yang diterima responden dengan tingkat yang berbeda. Temuan bahwa anjuran petugas lebih banyak dirasakan dibandingkan notifikasi aplikasi menunjukkan bahwa rangsangan langsung dari lingkungan pelayanan lebih menonjol dalam mendorong pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian ini sejalan dengan Dzakhirah *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa petugas kesehatan, keluarga, dan media informasi dapat menjadi sumber rangsangan dalam pemanfaatan *Mobile JKN*. Prastio *et al.* (2025) juga menunjukkan bahwa komunikasi langsung dari tenaga kesehatan dapat mendukung pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Temuan tersebut memperkuat bahwa lingkungan pelayanan kesehatan merupakan sumber isyarat untuk bertindak yang penting dalam mendorong pemanfaatan aplikasi.

Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>					
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> saat membutuhkan layanan kesehatan	34 (32,1%)	58 (54,7%)	14 (13,2%)	
2.	Dalam beberapa waktu terakhir, saya lebih memilih memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> dibandingkan secara manual	22 (20,8%)	41 (38,7%)	31 (29,2%)	12 (11,3%)
3.	Pemanfaatan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sudah menjadi kebiasaan saya dalam mengurus layanan kesehatan	17 (16%)	46 (43,4%)	31 (29,2%)	12 (11,3%)
4.	Saya berniat terus memanfaatkan aplikasi <i>Mobile JKN</i> di masa mendatang	37 (34,9%)	68 (64,2%)	1 (0,9%)	

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Katagori Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN*

Kategori	n	%
Pemanfaatan Aktif	73	68,9
Pemanfaatan Pasif	33	31,1
Total	106	100

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Fitur Aplikasi *Mobile JKN*

No	Jenis Fitur Aplikasi yang pernah dimanfaatkan	n	%
1	Info program JKN	26	25%
2	Telehealth	1	1%
3	Info riwayat pelayanan	19	18%
4	Bugar	0	0%
5	New rehab (cicilan)	1	1%
6	Penambahan peserta	13	12%
7	Info peserta	25	24%
8	SOS	0	0%
9	Info lokasi faskes	12	11%
10	Perubahan data peserta	24	23%
11	Pengaduan layanan JKN	7	7%
12	Pendaftaran pelayanan (<i>antrean</i>)	89	84%
13	Skrining riwayat kesehatan	41	39%
14	Info ketersediaan tempat tidur	11	10%
15	Info jadwal tindakan operasi	8	8%
16	Info iuran	4	4%
17	Pendaftaran auto debit	1	1%
18	Info riwayat pembayaran	2	2%
19	Info <i>virtual account</i>	2	2%
20	Minum obat	0	0%
21	Tren penyakit daerah	3	3%
22	BPJS Keliling	0	0%
23	<i>e-commerce</i>	0	0%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori pemanfaatan aktif, yaitu sebanyak 73 responden, sedangkan 33 responden berada pada kategori pemanfaatan pasif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *Mobile JKN* telah digunakan secara nyata oleh sebagian besar responden, terutama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Selain itu, tingginya keinginan responden untuk terus memanfaatkan aplikasi menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah memberikan manfaat yang cukup bagi keberlanjutan pemanfaatannya. Namun, penggunaan aplikasi belum sepenuhnya menjadi pilihan utama maupun kebiasaan dalam setiap pengurusan layanan kesehatan. Temuan tersebut sesuai dengan konsep pemanfaatan teknologi yang menekankan penggunaan nyata (*actual usage*). Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi tercermin dari penggunaan teknologi secara nyata dalam mendukung aktivitas pengguna. Dalam penelitian ini, pemanfaatan *Mobile JKN* saat membutuhkan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa aplikasi telah digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan secara langsung, meskipun pola penggunaannya belum sepenuhnya menjadi kebiasaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Daud *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwa *Mobile JKN* dimanfaatkan karena memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan, terutama dalam proses administrasi dan pendaftaran. Penelitian Sudrajat *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan digital berkembang melalui pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan yang tersedia. Hal tersebut memperkuat temuan penelitian bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* lebih mudah terbentuk ketika manfaat aplikasi dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Dari sisi fitur, pendaftaran pelayanan (*antrean*)

merupakan fitur yang paling banyak dimanfaatkan, yaitu sebesar 84%, sedangkan fitur lainnya digunakan dalam proporsi yang lebih rendah. Tingginya penggunaan fitur *antrean* menunjukkan bahwa responden cenderung memanfaatkan fitur yang manfaatnya berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan Anjasmari dan Rahliani (2025) yang menunjukkan bahwa pendaftaran pelayanan secara daring banyak digunakan karena memberikan kemudahan dan membantu menghemat waktu dalam proses pelayanan. Dengan demikian, pola pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dalam penelitian ini lebih berorientasi pada kebutuhan pelayanan yang manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh responden.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memiliki sikap positif terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 103 responden (97,2%), norma subjektif dengan dukungan tinggi sebanyak 91 responden (85,8%), serta kontrol perilaku yang dirasakan tinggi sebanyak 94 responden (88,7%). Isyarat untuk bertindak juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh isyarat yang tinggi dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, yaitu sebanyak 74 responden (69,8%). Sementara itu, pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebagian besar berada pada kategori aktif, yaitu sebanyak 73 responden (68,9%).

Ucapan Terima Kasih

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih, penyertaan, dan pertolongan-Nya sehingga penelitian dan penyusunan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan kasih sayang selama proses pendidikan, penelitian, hingga penyusunan artikel ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang diberikan selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ilmiah ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Puskesmas dan seluruh pegawai Puskesmas Ranomuut yang telah memberikan izin dan membantu kelancaran pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam penelitian dengan mengisi kuesioner.

Referensi

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Al-Masudi, S. N., Efkelin, R., & Lamba, H. (2025). Gambaran persepsi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap efektivitas dan peningkatan layanan *Mobile JKN* di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Utara. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 233–246.

- Anjasmari, D. M. M., & Rahliani. (2025). Efektivitas penerapan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan. *Al Lidari Balad Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 850–862.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2022). *Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Diakses di <https://www.ptdsaw.co.id/ebook-bpjs.pdf>
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2026). *Cakupan kepesertaan Program JKN. BPJS Kesehatan*. Diakses di <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/dash-publik-detail.cbi?id=22f081ce-419d-11eb-a5e7-b5beb99935c0>
- Badan Pusat Statistik Kota Manado. (2026). *Jumlah penduduk Kota Manado menurut kelompok umur dan jenis kelamin (jiwa) 2026*. BPS Kota Manado. Diakses di <https://manadokota.bps.go.id/id/statistics-table/2/OTeJMG==/jumlah-penduduk-kota-manado-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin--jiwa-.html>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara. (2026). *Persentase penduduk yang memiliki jaminan kesehatan menurut kabupaten/kota dan jenis jaminan di Provinsi Sulawesi Utara, 2025*. BPS Provinsi Sulawesi Utara. Diakses di <https://sulut.bps.go.id/id/statistics-table/3/VVST00zbE1R3N4WjBjelQyeEZIRUpzSzBWV1p6MDkjMyM3MTAw/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-jaminan-di-provinsi-sulawesi-utara.html?year=2025>
- Daud, A. M *et al.* (2025). Efektivitas pemanfaatan aplikasi JKN Mobile pada prosedur pendaftaran pasien rawat jalan secara online di RSUD Kota Baubau. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 177–189.
- Dzakirah, J., Andayaine, E., & Yusuf, R. A. (2024). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 654–664.
- Irwani. (2017). *Etika dan perilaku kesehatan*. Yogyakarta: CV. Absolute Media.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model perilaku pengguna teknologi informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Khairunnisa, W., Komara, M. A., & Kurniawan, I. (2023). Analisis penerimaan pengguna aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Purwakarta dengan menggunakan Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(3), 1445-1451.
- Kusumawati, R. M *et al.* (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKK*, 13(1), 52–55.
- Kur'aini, S. N *et al.* (2023). Sosialisasi pemanfaatan layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya peningkatan kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1–6.
- Lestari, P. (2024). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Annissa Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024* [Skripsi]. Bengkulu: STIKes Sapta Bakti Bengkulu.
- Nursabila, A., & Prasastin, O. V. (2023). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri* [Skripsi]. Surakarta: Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Prastio, D., Sutaip, & Rismawan, I. (2025). Faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Jatibarang. *Journal of Midwifery and Health Administration Research*, 5(2), 25–32.
- Rahmadoni, J *et al.* (2024). *Transformasi digital kesehatan*. Padang: Media SciTech.
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN dengan metode TAM untuk pendaftaran online. *Jurnal Nasional*, 26(1), 1–10.
- Rinjani, R., & Nurhaslita, S. (2022). Analisis penerapan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- Safarah, A., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*, 11(3), 2097–2106.
- Sari, A., Muslikhah, S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan: Studi kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656.

- Sudrajat, D. A. C *et al.* (2024). Keterbatasan Mobile JKN sebagai bentuk Universal Health Coverage di era digitalisasi: Literature review. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, dan Informatika Kesehatan*, 4(3), 1–11.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang.