

Original Research Article

CORRELATION BETWEEN OUTPATIENTS' KNOWLEDGE AND THE USE OF THE MOBILE JKN APPLICATION AT OTANAHA REGIONAL PUBLIC HOSPITAL

Clara Hijra Audia Hasan ^{1*}, Riska Ahmad ¹, Moch. Ichsan Arifin Antu ¹

¹ Medical Record and Health Information Study Program, Bakti Nusantara College of Health Sciences, Gorontalo

*Correspondence:

Clara Hijra Audia Hasan

Medical Record and Health Information Study Program, Bakti Nusantara College of Health Sciences, Gorontalo

Email: clarahsan@gmail.com

Article Info:

Received: June 06, 2025

Accepted: July 13, 2025

DOI:

<https://doi.org/10.60050/pwh.v6i2.97>

Abstract

Background: The Mobile JKN application is a digital innovation by BPJS Kesehatan designed to simplify public access to the National Health Insurance system. However, its adoption remains limited, partly due to patients' lack of knowledge regarding the application's functions and use.

Objectives: This study aims to examine the relationship between the knowledge level of outpatients and their use of the Mobile JKN application at RSUD Otanaha in 2025.

Methods: This research used a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 97 outpatients were selected using the Slovin formula and accidental sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire consisting of five indicators: know, comprehension, application, effort expectancy, and performance expectancy. Statistical analysis included univariate description and Pearson correlation to assess the relationship between knowledge and Mobile JKN usage.

Results: The study revealed that most respondents rated the Mobile JKN application's efficiency (35.1%) and system availability (41.2%) as "less good," while 48.5% expressed overall dissatisfaction. Pearson correlation analysis showed a strong and statistically significant relationship between patients' knowledge and their perception of the application's usability and performance. Specifically, knowledge was strongly correlated with effort expectancy ($r = 0.733$) and performance expectancy ($r = 0.819$). Comprehension and application dimensions also demonstrated strong correlations with both effort and performance expectancy (r values ranging from 0.770 to 0.830, $p < 0.001$). Elderly users experienced more difficulties due to lower digital literacy.

Conclusion: There is a significant relationship between patient knowledge and the use of the Mobile JKN application. Knowledge plays a key role in optimizing the application's utilization. More intensive educational efforts are needed to empower patients to use the app independently as part of improved health service delivery.

Keywords: Knowledge, Mobile JKN Application, National Health Insurance, Outpatients.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor kesehatan telah mendorong hadirnya berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini diluncurkan sebagai bentuk modernisasi layanan, agar peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat dengan mudah mengakses informasi, mendaftar antrean online, dan memanfaatkan layanan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (Kusumawati et al., 2024).

Namun, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala, salah satunya adalah rendahnya tingkat penggunaan oleh peserta JKN, termasuk di rumah sakit pemerintah seperti RSUD Otanaha. Studi oleh Sari dan Ramlan (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan antrean melalui aplikasi Mobile JKN masih tergolong rendah karena minimnya pemahaman pasien terhadap fitur yang tersedia. Observasi awal di RSUD Otanaha juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan masih melakukan pendaftaran secara manual, meskipun sosialisasi penggunaan aplikasi telah dilakukan.

Data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi kesehatan dan aplikasi digital masih belum merata di seluruh wilayah Indonesia, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat daerah. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan akses jaringan, kurangnya edukasi digital, hingga resistensi dari pengguna itu sendiri. Menurut Suhadi dan Irma (2022), meskipun aplikasi Mobile JKN telah dirancang untuk memudahkan akses pelayanan BPJS, implementasinya sering terkendala oleh rendahnya literasi teknologi dan kepercayaan terhadap sistem digital di kalangan pasien.

Pengetahuan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku penggunaan teknologi kesehatan. Menurut Bloom dalam Adiputra et al. (2021), pengetahuan memiliki tingkatan mulai dari tahu (*know*), memahami (*comprehension*), hingga mampu menerapkan (*application*). Sementara itu, model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) menekankan bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) turut berperan dalam membentuk niat dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi (Putri, 2019).

Dengan memperhatikan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan pasien rawat jalan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Otanaha tahun 2025. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dan BPJS Kesehatan dalam merancang strategi edukasi digital yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis aplikasi.

METODE

Desain Studi

Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan pasien rawat jalan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Otanaha. Pendekatan potong lintang dipilih karena sesuai untuk mengamati hubungan antara variabel pada satu waktu tanpa intervensi berulang.

Pengaturan

Penelitian dilaksanakan pada bulan April 2025 di instalasi rawat jalan RSUD Otanaha, Kota Gorontalo. RSUD Otanaha merupakan rumah sakit rujukan tingkat regional di Provinsi Gorontalo dengan tingkat kunjungan pasien peserta JKN yang tinggi. Penelitian difokuskan pada pasien rawat jalan yang tercatat sebagai peserta JKN dan sedang mengakses layanan di lokasi tersebut selama masa pengumpulan data.

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan peserta JKN di RSUD Otanaha. Berdasarkan data rumah sakit, jumlah populasi sebesar 3.470 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, sehingga diperoleh 97 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, yaitu pasien yang secara kebetulan datang ke RSUD Otanaha, memenuhi kriteria inklusi, dan bersedia menjadi responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, peserta aktif JKN, mampu berkomunikasi secara verbal, dan bersedia mengikuti penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan. Kriteria eksklusi adalah pasien dalam kondisi gawat darurat atau yang menolak berpartisipasi.

Instrumen

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan lima indikator penelitian, yaitu tahu (*know*), memahami (*comprehension*), menerapkan (*application*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan harapan kinerja (*performance expectancy*). Kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi Pearson $> 0,361$ dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang menandakan bahwa instrumen layak digunakan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada bulan April 2025 di instalasi rawat jalan RSUD Otanaha, Kota Gorontalo. Proses pengumpulan data menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu melalui penyebaran kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner disusun berdasarkan lima indikator utama yang mencerminkan tingkat pengetahuan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN, yaitu: tahu (*know*), memahami (*comprehension*), menerapkan (*application*), harapan usaha (*effort expectancy*), dan harapan kinerja (*performance expectancy*). Responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, peserta aktif JKN, mampu berkomunikasi secara verbal, dan bersedia mengisi kuesioner setelah menandatangani *informed consent*. Selama proses pengumpulan data, peneliti memberikan pendampingan untuk memastikan setiap responden memahami isi kuesioner dan mengisi secara mandiri, guna menjaga akurasi serta kualitas data yang dikumpulkan.

Analisis Data

Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel. Uji korelasi Pearson digunakan dalam analisis bivariat untuk menguji hubungan antara tingkat pengetahuan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 dengan tingkat signifikansi 0,05.

Pertimbangan Etis

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Pemerintah Kota Gorontalo dengan Nomor: 329/STIKES-BAKTARA/IV/2025. Persetujuan partisipasi diberikan secara sukarela melalui penandatanganan lembar *informed consent*.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 97 pasien rawat jalan peserta JKN di RSUD Otanaha. Berdasarkan distribusi jenis kelamin, sebanyak 57 responden (58,8%) berjenis kelamin perempuan, dan 40 responden (41,2%) laki-laki. Dilihat dari usia, mayoritas responden berada pada rentang usia > 55 tahun sebanyak 39 responden (40,2%). disusul kelompok usia < 20 tahun sebanyak 4 responden (4,1%).

Dari segi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak (42,3%), diikuti pendidikan SMP sebanyak 13 responden (13,4%),

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	41.2
Perempuan	57	58.8
Usia (tahun)		
< 20	4	4.1
> 55	39	40.2
Pendidikan		
SMP	13	13.4
SMA	41	42.3

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Tahu (Know) dan Harapan Usaha (Effort Expectancy) di RSUD Otanaha

Berdasarkan hasil uji korelasi antara variabel pengetahuan (X1) dengan harapan usaha (Y1), diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,733 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi tersebut berada pada rentang 0,70–0,90, yang menurut panduan interpretasi koefisien korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan responden mengenai aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi pula harapan mereka bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan. Nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara pengetahuan dan harapan usaha bersifat signifikan secara statistik

Tabel 2. Korelasi antara Tahu (*Know*) (X1) dan Harapan (*Usaha Effort Expectancy*) (Y1)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Tahu (<i>Know</i>) (X1)			
Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) (Y1)	0.733	0.000	97

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Memahami (Comprehension) dan Harapan Usaha (Effort Expectancy) di RSUD Otanaha

Hasil analisis korelasi antara variabel Memahami (*Comprehension/X2*) dengan Harapan Usaha (*Effort Expectancy/Y1*) menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,830 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,830 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel memahami dengan harapan usaha. Hal ini berdasarkan interpretasi nilai korelasi menurut Sugiyono (2016), di mana nilai antara 0,80 – 1,000 termasuk dalam kategori hubungan sangat kuat. Sementara itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik

Tabel 3. Korelasi antara Memahami (*Comprehension*) (X2) dan Harapan (*Usaha Effort Expectancy*) (Y1)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Memahami (<i>Comprehension</i>) (X2)	0.830	0.000	97
Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) (Y1)			

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Aplikasi (Application) dan Harapan Usaha (Effort Expectancy) di RSUD Otanaha

Hasil analisis korelasi antara variabel Aplikasi (*Application*/X3) dengan Harapan Usaha (*Effort Expectancy*/Y1) diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,790 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Jumlah responden (N) dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang. Nilai korelasi sebesar 0,790 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penggunaan aplikasi dengan harapan usaha. Menurut Sugiyono (2016), nilai korelasi antara 0,60 – 0,799 termasuk dalam kategori kuat, mendekati kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha (0,05), yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 4. Korelasi antara Aplikasi (*Application*) (X3) dan Harapan (*Usaha Effort Expectancy*) (Y1)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Aplikasi (<i>Application</i>) (X3)	0.790	0.000	97
Harapan Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) (Y1)			

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Tahu (Know) dan Harapan Kinerja (Performance Expectancy) di RSUD Otanaha

Berdasarkan hasil analisis korelasi antara variabel Tahu (*Know*/X1) dan Harapan Kinerja (*Performance expectancy*/Y2) diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,819 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Jumlah responden (N) dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Nilai korelasi sebesar 0,819 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara pengetahuan terhadap sistem (variabel Tahu/X1) dengan harapan kinerja (Y2). Menurut Sugiyono (2016), interpretasi nilai korelasi antara 0,800–1,000 termasuk dalam kategori sangat kuat. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat signifikan secara statistik.

Tabel 5. Korelasi antara Tahu (*Know*) (X1) dan Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) (Y2)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Tahu (<i>Know</i>) (X1)	0.819	0.000	97
Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) (Y2)			

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Memahami (Comprehension) dan Harapan Kinerja (Performance Expectancy) di RSUD Otanaha

Hasil analisis korelasi antara variabel Memahami (*Comprehension*/X2) dan Harapan Kinerja (*Performance expectancy*/Y2) diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,770 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, dan jumlah responden (N) sebanyak 97 orang. Nilai korelasi sebesar 0,770 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pemahaman terhadap sistem (variabel X2) dengan harapan kinerja (Y2). Menurut kriteria interpretasi korelasi dari Sugiyono (2016), nilai antara 0,60 – 0,799 termasuk dalam kategori kuat. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 berada di bawah batas signifikansi 0,05, yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 6. Korelasi antara Memahami (*Comprehension*) (X2) dan Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) (Y2)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Memahami (<i>Comprehension</i>) (X2)			
Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) (Y2)	0.770	0.000	97

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

Hubungan Aplikasi (Application) dan Harapan Kinerja (Performance Expectancy) di RSUD Otanaha

Hasil analisis korelasi antara variabel Aplikasi (*Application*/X3) dan Harapan Kinerja (*Performance expectancy*/Y2) menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,798 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, serta jumlah responden sebanyak 97 orang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,798 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara persepsi terhadap aplikasi dengan harapan kinerja. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2016), nilai antara 0,60 – 0,799 termasuk dalam kategori kuat. Nilai signifikansi sebesar 0,000 berada di bawah taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut bersifat signifikan secara statistik.

Tabel 7. Korelasi antara Aplikasi (*Application*) (X3) dan Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*) (Y2)

Variabel	Nilai Korelasi	Sig. (2-tailed)	N
Aplikasi (<i>Application</i>) (X3)			
Harapan Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) (Y2)	0.798	0.000	97

Sumber: Hasil Olah Data, 2025

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden di RSUD Otanaha memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai aplikasi Mobile JKN, yaitu sebesar 52,6%. Pengetahuan ini mencakup pemahaman tentang fungsi dasar aplikasi, seperti pendaftaran antrian online, pengecekan kepesertaan BPJS, dan akses layanan telekonsultasi. Hal ini sesuai dengan teori Notoatmodjo (2012),

yang menyatakan bahwa pengetahuan adalah hasil dari proses pengindraan terhadap suatu objek yang diperoleh melalui pengalaman, pendidikan, dan informasi.

Analisis statistik menggunakan uji korelasi Pearson menghasilkan nilai $r = 0,733$ dan $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan kuat dan signifikan antara pengetahuan pasien dengan harapan mereka bahwa aplikasi Mobile JKN mudah digunakan. Hal ini sejalan dengan model Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan pengguna terhadap sistem.

Penelitian ini juga mendukung temuan Mustika et al. (2024) dan Nurhidayah et al. (2024), yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi ini dikenal secara umum, masih terdapat kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses dan literasi digital yang belum memahami secara optimal fungsinya. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi berkelanjutan guna meningkatkan ekspektasi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Tingkat pemahaman responden terhadap fitur aplikasi Mobile JKN sebagian besar masih tergolong kurang baik (39,2%) dan tidak baik (25,8%). Fitur seperti perubahan data peserta, pengaduan layanan, serta informasi tempat tidur belum banyak dipahami. Korelasi antara pemahaman dan harapan usaha menghasilkan nilai $r = 0,830$ dan $p = 0,000$, termasuk kategori sangat kuat dan signifikan secara statistik (Sugiyono, 2016).

Temuan ini diperkuat oleh teori UTAUT dari Venkatesh et al. (2003), yang menyatakan bahwa Effort Expectancy terbentuk dari persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan sistem. Semakin baik pemahaman, semakin ringan persepsi hambatan. Oleh karena itu, sosialisasi fitur lanjutan dan literasi digital perlu ditingkatkan secara bertahap untuk seluruh lapisan usia dan tingkat pendidikan.

Sebagian besar responden menunjukkan persepsi “kurang baik” (41,2%) dan “tidak baik” (32,0%) terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Korelasi antara variabel ini menunjukkan hubungan kuat ($r = 0,790$; $p = 0,000$). Responden mengeluhkan antarmuka aplikasi yang kompleks, koneksi yang tidak stabil, serta minimnya bantuan langsung saat menghadapi kendala teknis.

Temuan ini sejalan dengan TAM dan UTAUT, di mana frekuensi penggunaan dan pengalaman aktual akan memperkuat persepsi kemudahan (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Artinya, semakin tinggi tingkat interaksi positif dengan aplikasi, semakin besar ekspektasi bahwa penggunaannya mudah dan tidak menyulitkan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas antarmuka, responsivitas sistem, dan layanan bantuan teknis menjadi kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil uji korelasi antara tingkat pengetahuan dan harapan kinerja menghasilkan nilai $r = 0,819$ dan $p = 0,000$, yang berarti terdapat hubungan sangat kuat dan signifikan. Artinya, semakin baik pengetahuan pasien tentang aplikasi Mobile JKN, semakin tinggi pula ekspektasi mereka terhadap manfaat aplikasi dalam menunjang efektivitas layanan.

Menurut UTAUT, performance expectancy merujuk pada seberapa besar keyakinan bahwa teknologi akan membantu kinerja pengguna. Pengetahuan yang baik membentuk ekspektasi positif terhadap efektivitas sistem. Ini juga sejalan dengan TAM, di mana persepsi kebermanfaatan terbentuk dari pengetahuan yang mendalam terhadap fitur dan fungsionalitas sistem.

Sebagian besar responden yang memahami lebih banyak fitur aplikasi memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi. Korelasi $r = 0,770$ dan $p = 0,000$ menunjukkan hubungan kuat dan signifikan. Hal ini menandakan bahwa pemahaman responden terhadap aplikasi memiliki pengaruh langsung terhadap harapan bahwa aplikasi akan memberikan efisiensi dan manfaat nyata dalam proses layanan kesehatan. Hasil analisis menunjukkan korelasi $r = 0,798$ dan $p = 0,000$, yang berarti kuat dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna yang telah terbiasa menggunakan aplikasi cenderung memiliki ekspektasi kinerja yang lebih tinggi terhadap kebermanfaatan aplikasi dalam menunjang layanan BPJS.

Penelitian ini didukung oleh Arini (2022) dan Nursabila & Prasastin (2023), yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pengalaman seseorang terhadap sistem JKN digital, maka

semakin tinggi pula peluang pemanfaatannya secara aktif. Notoatmodjo (2012) juga menegaskan bahwa pengetahuan merupakan fondasi dari pembentukan perilaku positif terhadap pemanfaatan sistem kesehatan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah variabel yang digunakan masih terbatas, yaitu hanya mencakup pengetahuan dan penggunaan aplikasi. Penelitian mendatang disarankan untuk menguji variabel lain seperti sikap, hambatan teknis, atau motivasi. Kedua, cakupan penelitian terbatas pada pasien rawat jalan di RSUD Otanaha, sehingga generalisasi temuan belum dapat diberlakukan untuk rumah sakit lain. Ketiga, keterbatasan waktu, biaya, dan akses terhadap responden memengaruhi kelancaran pengumpulan dan pengolahan data. Meskipun demikian, temuan dalam penelitian ini tetap memberikan kontribusi berarti terhadap pengembangan layanan kesehatan berbasis digital.

KESIMPULAN

Penelitian Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Otanaha, hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Tahu dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (Tahu X1), terdapat hubungan yang signifikan antara Memahami dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (Memahami X2) dan terdapat hubungan yang signifikan antara Aplikasi dengan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pasien rawat jalan di RSUD Otanaha serta nilai koefisiensi korelasi yang menyatakan hubungan kuat dan positif (Aplikasi X3).

SARAN

Bagi manajemen rumah sakit disarankan untuk menambah pendamping digital atau petugas khusus yang membantu pasien menggunakan aplikasi mobile JKN, terutama saat proses pendaftaran online dan verifikasi. Selain itu, rumah sakit juga perlu menyediakan media edukasi sederhana dan mudah dipahami, seperti panduan visual, video tutorial, atau simulasi langsung, guna mengurangi kebingungan pasien dan meningkatkan kemandirian dalam penggunaan layanan digital

Bagi responden disarankan meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi Mobile JKN, aktif memberi masukan, mengikuti sosialisasi, mengeksplorasi fitur secara menyeluruh, serta memastikan koneksi internet stabil agar persepsi terhadap efisiensi dan ketersediaan sistem dapat lebih positif. Bagi Peneliti selanjutnya disarankan untuk mendalami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi negatif terhadap pemahaman dan ketersediaan sistem, seperti tingkat literasi digital, akses internet, usia pengguna, dan pengalaman sebelumnya dengan aplikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak RSUD Otanaha Kota Gorontalo yang telah memberikan izin pelaksanaan penelitian, kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, serta kepada seluruh pihak terkait.

PERNYATAAN KEPENTINGAN YANG BERTENTANGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan dari pihak manapun dan sepenuhnya dibiayai secara mandiri oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Amalia, R., Wasilah, & Nurlistiani, R. (2022). Evaluasi dan audit aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan menggunakan model TAM dan COBIT 5.0. *Jurnal Jupiter*, 14(2), 157–166. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4734/2177>
- Arini, F. D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) di Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara*, 24–26.
- Arini, F. D., & Gurning, F. P. (2022). Ekuitas pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) di Kecamatan Medan Baru. *JUMANTIK: Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 7(3), 266.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai bagian pelayanan publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Hartawan, M. S. (2019). Analisis faktor pengaruh penggunaan aplikasi mobile menggunakan Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, 14(3), 1–5.
- Herdiani, F. D. (2021). Penerapan Oracle Enterprise Architecture Development (OADP) dalam perancangan arsitektur sistem informasi manajemen aset properti: Studi kasus PT. Pos Properti Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 5(1), 31–38.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan*.
- Kemendes RI. (2022). *Panduan layanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfc6e723.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo, S. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 52.
- Merdekawati, U., Nugraheni, D. M. K., & Nurhayati, O. D. (2024). Analisis penerimaan dan kesuksesan aplikasi M-Health pada lansia menggunakan model UTAUT dan Delone & McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 267–276.
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., & Gurning, F. P. (2024). Analisis tingkat pengetahuan dalam pemanfaatan layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 720–725.
- Nursabilla, A., & Prasastin, O. V. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile. *Universitas Kusuma Husada Surakarta*, 1–11.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Putri, P. H. (2019). Analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25–34. <http://e-journal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>

- Rosad, S., & Suparyanto, R. (2020). Manajemen kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kaizen*, 5(3), 248–253. <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Sikap, H., Norma Subjektif, & Persepsi, D. (2020). Penggunaan aplikasi Mobile JKN. (7), 210–219.
- Situmorang, E. Y. (2025). Teori pengetahuan dalam pendidikan. [*Nama Jurnal Tidak Tercantum*], 5(2), 447–461.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
- Umni Kalsum. (2021). Hubungan tingkat pengetahuan, sikap dan praktik swamedikasi obat herbal di kalangan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 Kabupaten Jepara. *Jurnal BIMFI*, 1–5. <https://bimfi.e-journal.id/bimfi/article/view/62/23>
- Wajdi, F., Seplyana, D., Juliastuti, Rumahlewang, E., Fatchiatuzahro, Halisa, N. N., Rusmalinda, S., et al. (2024). *Metode penelitian kuantitatif*. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7.
- Widgery, D. (1988). Health statistics. *Science as Culture*, 1.
- Wulandari, M., Novriyanti, T., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi strategi transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit: Studi kualitatif. [*Nama Jurnal Tidak Tercantum*], 5, 1415–1427.
- Xie, Z., Nacioglu, A., & Or, C. (2018). Prevalence, demographic correlates, and perceived impacts of mobile health app use amongst Chinese adults: Cross-sectional survey study. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(4).
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis penelitian kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.