Jurnal Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan
Volume 6, Nomor 2, Agustus 2026
E-ISSN: 2827-8682; P-ISSN: 2827-8666, Hal. 334-343
DOI: https://doi.org/10.55606/jumbiku.v6i2.7644
Tersedia: https://journalshub.org/index.php/JUMBIKU

Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN terhadap Minat Berkunjung Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri

Cahya Aninda[1*], Indra Hastuti[2], Esti Dwi Rahmawati[3]
[1-3]Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum dan Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia
E-mail: cahyaaninda76@gmail.com[1], indra_hastuti@udb.ac.id[2], esti_dwirahmawati@udb.ac.id[3]
**Penulis Korespondensi: cahyaaninda76@gmail.com*

Abstract. *This study aims to examine the effect of Mobile JKN application utilization on the outpatient visit interest of BPJS Health patients at Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri. The study is motivated by a hospital policy requiring outpatient BPJS patients to register through the Mobile JKN application since March 2026, which raises questions about how patients' actual use of the application relates to their interest in visiting the hospital. A quantitative survey approach was used, with data collected from 100 respondents selected through accidental sampling from a population of approximately 5,000 monthly outpatient visits, using a Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using simple linear regression, processed with SPSS version 26. The instrument was proven valid and reliable, and the regression model satisfied all classical assumption tests. The results show that Mobile JKN utilization has a positive and significant partial effect on patients' visit interest (t = 12.362; p = 0.000), so the hypothesis is accepted. These findings suggest that improving the accessibility and usability of Mobile JKN, particularly the initial access experience, can strengthen patients' motivation to seek outpatient care, offering practical direction for hospital management to prioritize digital service enhancement.*

Keywords: *BPJS Kesehatan; Digital Health; Mobile JKN; Technology Adoption; Visit Interest.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebijakan rumah sakit yang mewajibkan pasien BPJS rawat jalan melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Mobile* JKN sejak 1 Maret 2026, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana pemanfaatan aplikasi tersebut berkaitan dengan minat pasien untuk berkunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling* dari populasi sekitar 5.000 kunjungan pasien rawat jalan per bulan, menggunakan kuesioner berskala *Likert*. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, diolah menggunakan program SPSS versi 26. Instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, serta model regresi telah memenuhi seluruh uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat kunjungan pasien (t hitung = 12,362; signifikansi = 0,000 < 0,05), sehingga hipotesis diterima. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kemudahan akses dan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, khususnya pada tahap awal mengakses aplikasi, dapat memperkuat dorongan pasien untuk melakukan kunjungan rawat jalan. Hasil penelitian ini memberikan masukan praktis bagi manajemen rumah sakit dalam memprioritaskan peningkatan layanan berbasis digital guna mempertahankan dan meningkatkan minat kunjungan pasien BPJS di masa mendatang.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan; Kesehatan Digital; Minat Kunjungan; *Mobile* JKN; Teknologi Kesehatan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sektor pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui peta jalan transformasi digital kesehatan mendorong integrasi aplikasi dan platform digital pada seluruh lini layanan, mulai dari layanan primer, rekam medis, hingga pembiayaan, dengan tujuan mempercepat proses administrasi serta mempermudah masyarakat memperoleh akses layanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2024). Salah satu inovasi layanan digital yang dikembangkan BPJS Kesehatan adalah aplikasi *Mobile* JKN, yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara *online*, pengecekan status kepesertaan,

Naskah Masuk: 12 Mei 2026; Revisi: 18 Juni 2026; Diterima: 20 Juli 2026; Tersedia: 29 Juli 2026

pencarian fasilitas kesehatan terdekat, serta pemantauan antrean tanpa harus datang langsung ke kantor cabang (BPJS Kesehatan, 2024).

Pemanfaatan *Mobile* JKN terbukti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan (Kusumawati et al., 2024). Implementasi sistem antrean *online* berbasis *Mobile* JKN juga mampu mengurangi waktu tunggu pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Tauran et al., 2025). Sejalan dengan itu, Syahwali et al. (2023) menegaskan bahwa transformasi digital pada layanan rumah sakit, termasuk pendaftaran daring, berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan penguatan koordinasi antarunit pelayanan. Meski demikian, di lapangan pemanfaatan *Mobile* JKN belum sepenuhnya optimal; Sihotang (2023) menemukan bahwa efektivitas aplikasi *Mobile* JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan masih terkendala oleh kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi serta gangguan teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna pada tahap awal akses.

Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri merupakan salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Wonogiri, beralamat di Jl. Brigjen Katamso, Klampisan, Kaliancar, Kecamatan Selogiri, yang melayani masyarakat umum maupun peserta BPJS Kesehatan. Rumah sakit ini didirikan pada 12 Februari 2007 sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak, kemudian berkembang menjadi rumah sakit umum pada 25 Oktober 2019 dengan cakupan layanan yang lebih luas (Rumah Sakit Umum Astrini, 2024). Berdasarkan informasi resmi rumah sakit, sejak 1 Maret 2026 pasien BPJS diwajibkan melakukan pendaftaran melalui aplikasi *Mobile* JKN sebelum memperoleh pelayanan rawat jalan (Astrini, 2026), sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean. Kebijakan ini menjadikan pemanfaatan *Mobile* JKN sebagai gerbang utama sebelum pasien dapat mengakses layanan, sehingga tingkat pemanfaatannya berpotensi besar memengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan.

Berdasarkan komunikasi dengan pihak rumah sakit, jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahun, namun peningkatan tersebut perlu diimbangi dengan pelayanan digital yang benar-benar mudah diakses. Jika pemanfaatan *Mobile* JKN belum optimal, dikhawatirkan peningkatan jumlah kunjungan yang telah terjadi tidak dapat dipertahankan secara berkelanjutan, mengingat aplikasi tersebut kini menjadi syarat wajib sebelum pasien memperoleh pelayanan.

Penelitian terdahulu mengenai *Mobile* JKN lebih banyak berfokus pada efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien (Kusumawati et al., 2024; Tauran et al., 2025; Oktalia et al., 2025), sementara penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh pemanfaatan *Mobile* JKN terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan pada konteks kebijakan pendaftaran wajib

di rumah sakit daerah masih terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks kebijakan terbaru tersebut, yang menjadikan pemanfaatan *Mobile* JKN bukan sekadar pilihan, melainkan syarat utama akses layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN

Definisi dan Konsep Mobile JKN

Mobile JKN merupakan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses layanan, seperti pendaftaran pelayanan kesehatan, perubahan fasilitas kesehatan, informasi kepesertaan, pencarian lokasi fasilitas kesehatan terdekat, serta antrean pelayanan secara *online* (BPJS Kesehatan, 2024). Pemanfaatan *Mobile* JKN merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang membantu meningkatkan efisiensi administrasi serta mempercepat proses pelayanan (Kusumawati et al., 2024; Tauran et al., 2025). Penelitian Oktalia et al. (2025) juga menunjukkan bahwa fitur pendaftaran *online* pada *Mobile* JKN memberikan kemudahan bagi pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kualitas aplikasi turut menjadi determinan penting dalam pemanfaatan *Mobile* JKN secara berkelanjutan. Nurkariani & Wirandani (2024) menemukan bahwa kualitas aplikasi *Mobile* JKN, yang tercermin dari keandalan sistem, kemudahan navigasi, dan kelengkapan fitur, berhubungan erat dengan kepuasan pengguna BPJS Kesehatan. Semakin baik kualitas aplikasi yang dirasakan peserta, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk terus memanfaatkannya dalam mengakses layanan kesehatan. Temuan ini relevan untuk memahami mengapa tahap awal penggunaan *Mobile* JKN, seperti proses masuk aplikasi dan navigasi antarmuka, menjadi aspek krusial yang menentukan kenyamanan dan keberlanjutan pemanfaatan aplikasi oleh pasien BPJS.

Minat Kunjungan Pasien

Theory of Planned Behavior

Minat kunjungan pasien merupakan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan terhadap suatu layanan kesehatan, yang dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi kendali perilaku (Ajzen, 1991). Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991) sebagai landasan, yang menjelaskan bahwa minat berperilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), pengaruh sosial (*subjective norm*), dan persepsi

kemudahan atau kemampuan (*perceived behavioral control*). Dalam konteks penelitian ini, kemudahan pemanfaatan *Mobile* JKN membentuk persepsi kemudahan (*perceived behavioral control*) yang mendorong minat pasien untuk melakukan kunjungan rawat jalan.

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

Tauran et al. (2025) menemukan bahwa implementasi *Mobile* JKN berhubungan signifikan dengan penurunan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. Kusumawati et al. (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN memberikan kemudahan akses layanan kesehatan digital bagi masyarakat. Oktalia et al. (2025) menemukan bahwa fitur pendaftaran *online* pada *Mobile* JKN meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan, temuan yang juga diperkuat oleh Putri & Maharani (2023) yang melaporkan hubungan positif antara kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Sejalan dengan itu, Putri & Rachbini (2025) menunjukkan bahwa kemudahan akses pelayanan kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien BPJS. Pada konteks yang lebih luas, Noviyani & Viwattanakulvanid (2025) menemukan bahwa kualitas layanan menjadi pendorong kepuasan dan niat kunjungan ulang (revisit intention) pada layanan publik di Indonesia, yang memperkuat argumen bahwa pengalaman penggunaan layanan digital turut membentuk minat berkunjung.

Kemudahan yang diperoleh pasien melalui pemanfaatan *Mobile* JKN, mulai dari akses aplikasi, pemahaman fitur, proses pendaftaran, hingga perolehan informasi layanan, diduga meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan sehingga mendorong minat pasien untuk melakukan kunjungan. Penelitian ini menduga bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN memiliki pengaruh positif terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri.

H1: Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei (Sugiyono, 2019), bertujuan mengetahui pengaruh pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri. Objek penelitian adalah pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri, yang beralamat di Jl. Brigjen Katamso, Klampisan, Kaliancar, Kecamatan Selogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah 57652. Rumah sakit ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena telah menerapkan kebijakan pendaftaran wajib melalui *Mobile* JKN bagi pasien BPJS rawat jalan sejak 1 Maret

2026, sehingga relevan untuk mengkaji keterkaitan antara pemanfaatan aplikasi tersebut dengan minat kunjungan pasien.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri, dengan rata-rata kunjungan sebanyak 5.000 pasien per bulan. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% (Sugiyono, 2021), menghasilkan sampel sebanyak 98,03 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode *accidental sampling*.

Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju, yang didukung dengan dokumentasi dan observasi. Penelitian ini mengukur dua variabel, yaitu pemanfaatan *Mobile* JKN sebagai variabel independen (X1) dan minat kunjungan pasien sebagai variabel dependen (Y). Variabel pemanfaatan *Mobile* JKN diukur melalui lima indikator, yaitu kemudahan akses, kemudahan memahami fitur, kemudahan pendaftaran, kemudahan memperoleh informasi, dan manfaat penggunaan. Sementara itu, variabel minat kunjungan pasien diukur menggunakan lima indikator, yaitu keinginan berkunjung, ketertarikan menggunakan layanan, keinginan berkunjung ulang, kesediaan merekomendasikan, dan preferensi dalam memilih rumah sakit.Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dengan teknik *Pearson Product Moment* (kriteria r hitung > r tabel) dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha (kriteria ≥ 0,70), mengikuti kaidah pengujian instrumen kuantitatif (Sugiyono, 2022). Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*) dan uji heteroskedastisitas (uji *Glejser*). Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 26, dengan model persamaan:

$Y = a + bX1 + e$ …….. (i)

Keterangan: Y = Minat Kunjungan Pasien; a = konstanta; b = koefisien regresi Pemanfaatan *Mobile* JKN; X1 = Pemanfaatan *Mobile* JKN; e = error. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R^2) dan uji t (parsial) untuk menguji pengaruh X1 terhadap Y, pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada 100 responden pasien BPJS Kesehatan rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri.

Karakteristik Responden

Responden penelitian didominasi oleh perempuan (67%), berpendidikan terakhir SMA (76%), berusia lebih dari 30 tahun (60%), serta bekerja sebagai ibu rumah tangga (32%). Karakteristik ini menggambarkan bahwa pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit ini sebagian besar merupakan kelompok usia dewasa yang secara rutin mengurus kebutuhan kesehatan keluarga.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Variabel Pemanfaatan *Mobile* JKN (X1).

Indikator	Rata-rata	Kategori
Kemudahan mengakses aplikasi	4,00	Setuju
Kemudahan memahami fitur	4,18	Setuju
Kemudahan pendaftaran pelayanan	4,15	Setuju
Kemudahan memperoleh informasi layanan	4,18	Setuju
Manfaat penggunaan aplikasi	4,07	Setuju
Rata-rata skor total	4,12	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Minat Kunjungan Pasien (Y).

Indikator	Rata-rata	Kategori
Keinginan melakukan kunjungan	3,97	Setuju
Ketertarikan menggunakan layanan	3,95	Setuju
Keinginan berkunjung ulang	4,13	Setuju
Kesediaan merekomendasikan	4,03	Setuju
Preferensi memilih rumah sakit	4,01	Setuju
Rata-rata skor total	4,02	Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Variabel Pemanfaatan *Mobile* JKN memperoleh rata-rata skor 4,12 (kategori setuju), dengan penilaian tertinggi pada kemudahan memahami fitur dan memperoleh informasi jadwal dokter/antrean, sedangkan penilaian terendah pada kemudahan mengakses aplikasi. Variabel Minat Kunjungan Pasien memperoleh rata-rata skor 4,02 (kategori setuju), dengan penilaian tertinggi pada keinginan berkunjung ulang. Secara umum, kedua variabel dipersepsikan positif oleh responden, meskipun kemudahan akses awal aplikasi masih menjadi aspek dengan penilaian relatif paling rendah.

Hasil Uji Instrumen

Uji validitas dengan N = 100 pada taraf signifikansi 5% (r tabel = 0,196) menunjukkan seluruh item pernyataan pada variabel Pemanfaatan *Mobile* JKN (r hitung 0,328-0,583) dan Minat Kunjungan Pasien (r hitung 0,382-0,531) dinyatakan *valid*. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,733 untuk Pemanfaatan *Mobile* JKN dan 0,723 untuk Minat Kunjungan Pasien, keduanya di atas 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2022).

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp*. Sig. (2-*tailed*) sebesar 0,144 (> 0,05), sehingga data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas (*Glejser*) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,199 untuk variabel Pemanfaatan *Mobile* JKN (> 0,05), sehingga model regresi bersifat homoskedastis. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(*Constant*)	2,311	1,445	-	1,599	0,113
Pemanfaatan *Mobile* JKN (X1)	0,864	0,070	0,781	12,362	0,000
Variabel dependen: Minat Kunjungan Pasien					

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,781	0,609	0,605	1,412

Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 2,311 + 0,864X1. Koefisien regresi X1 sebesar 0,864 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Pemanfaatan *Mobile* JKN akan meningkatkan Minat Kunjungan Pasien sebesar 0,864. Nilai R *Square* sebesar 0,609 menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 60,9% variasi Minat Kunjungan Pasien.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung Pemanfaatan *Mobile* JKN sebesar 12,362, lebih besar dari t tabel (df = 98) sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti Pemanfaatan *Mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri.

Pembahasan

Temuan ini membuktikan bahwa semakin baik pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan rawat jalan. Hasil ini sejalan dengan konsep transformasi digital dalam pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2024; Syahwali et al., 2023), yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat mempermudah pasien memperoleh informasi, melakukan pendaftaran, serta memantau antrean, sehingga meningkatkan kenyamanan pasien dan mendorong minat kunjungan. Temuan ini konsisten dengan Kusumawati et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN memberikan kemudahan akses layanan kesehatan digital, serta

Tauran et al. (2025) yang menemukan bahwa implementasi *Mobile* JKN meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pengurangan waktu tunggu. Hasil ini juga sejalan dengan Oktalia et al. (2025) dan Putri & Maharani (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas dan fitur pendaftaran *online Mobile* JKN berpengaruh terhadap kepuasan pasien, serta Noviyani & Viwattanakulvanid (2025) yang menegaskan keterkaitan antara kualitas layanan dan niat kunjungan ulang pada layanan publik di Indonesia.

Dari perspektif *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), kemudahan pemanfaatan *Mobile* JKN membentuk persepsi kemudahan atau kemampuan (*perceived behavioral control*) pada diri pasien dalam mengakses layanan kesehatan, yang pada gilirannya memperkuat minat pasien untuk melakukan kunjungan. Skor terendah pada indikator kemudahan mengakses aplikasi mengindikasikan bahwa kualitas pengalaman pengguna pada tahap awal interaksi dengan aplikasi belum sepenuhnya optimal, sejalan dengan temuan Nurkariani & Wirandani (2024) bahwa kualitas aplikasi *Mobile* JKN turut menentukan tingkat kepuasan penggunanya. Kondisi ini berpotensi menghambat minat kunjungan sebagian pasien, terutama mengingat kebijakan rumah sakit yang mewajibkan penggunaan *Mobile* JKN sebelum pasien memperoleh pelayanan rawat jalan sejak Maret 2026, dan konsisten dengan temuan Sihotang (2023) bahwa kendala pemahaman fitur dan gangguan teknis pada tahap awal penggunaan *Mobile* JKN masih dirasakan oleh sebagian peserta BPJS Kesehatan.

Secara praktis, temuan ini mengindikasikan bahwa kebijakan pendaftaran wajib melalui *Mobile* JKN berpotensi menjadi pedang bermata dua: di satu sisi mendorong pasien untuk terbiasa memanfaatkan layanan digital dan meningkatkan minat kunjungan, namun di sisi lain berisiko menghambat pasien yang mengalami kesulitan pada tahap akses awal aplikasi. Oleh karena itu, pendampingan teknis bagi pasien pada tahap awal penggunaan aplikasi menjadi penting untuk memastikan kebijakan tersebut benar-benar mendukung, bukan menghambat, minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan.

Implikasi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi *Theory of Planned Behavior* Ajzen (1991) dalam menjelaskan minat kunjungan pasien pada konteks layanan kesehatan yang telah terdigitalisasi, khususnya ketika penggunaan teknologi bukan lagi bersifat pilihan melainkan syarat wajib akses layanan. Secara praktis, manajemen Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri disarankan memprioritaskan penguatan aspek kemudahan akses awal aplikasi, misalnya melalui penyediaan petunjuk visual di area pendaftaran, pendampingan petugas pada jam sibuk, serta saluran bantuan teknis khusus bagi pasien lanjut usia atau yang kurang familier

dengan teknologi digital, mengingat mayoritas responden penelitian ini berusia di atas 30 tahun.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri (t hitung 12,362 > t tabel 1,984; signifikansi 0,000 < 0,05), sehingga hipotesis penelitian ini diterima. Semakin baik kemudahan akses, pemahaman fitur, proses pendaftaran, perolehan informasi, dan manfaat yang dirasakan pasien dalam menggunakan *Mobile* JKN, semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan rawat jalan.

Bagi manajemen Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN kepada pasien, khususnya pada aspek kemudahan mengakses aplikasi yang memperoleh penilaian paling rendah, mengingat aplikasi ini kini menjadi syarat wajib pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini memiliki keterbatasan berupa cakupan lokasi pada satu rumah sakit dan desain cross-sectional, sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden dan lokasi penelitian, serta mempertimbangkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien untuk memperkaya model penelitian mengenai minat kunjungan pasien BPJS rawat jalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh staf Rumah Sakit Umum Astrini Wonogiri atas izin dan bantuan selama proses pengumpulan data, kepada seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, serta kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan selama penyusunan artikel ini. Artikel ini disusun berdasarkan hasil penelitian skripsi penulis pertama pada Program Studi Manajemen, Universitas Duta Bangsa Surakarta.

DAFTAR REFERENSI

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179-211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

BPJS Kesehatan. (2024). *Panduan penggunaan Mobile JKN*. https://bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-Mobile-jkn/index.html

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Cetak biru strategi transformasi digital kesehatan 2024*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kusumawati, R., et al. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. *13*(1), 52-55.

Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value, satisfaction, and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports, 15*, Article 29414. https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3

Nurkariani, N. L., & Wirandani, K. A. A. (2024). Kualitas aplikasi *Mobile JKN* terhadap kepuasan pengguna di BPJS. *Jurnal Ganec Swara, 18*(3), 1281-1287.

Oktalia, R., Tjokro, D., & Kurniawan, A. (2025). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap fitur pendaftaran online aplikasi *Mobile JKN* di RS PKU Muhammadiyah Surabaya. *12075-12083*.

Putri, D., & Maharani, C. (2023). Analysis of service quality of the *Mobile JKN* application toward participant satisfaction at the Health Social Security Administering Agency (BPJS) in Tegal Regency. *Media Ilmu Kesehatan, 12*, 289-304.

Putri, S. A., Alkafi, & Asyari, D. P. (2025). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien BPJS di Puskesmas Air Tawar tahun 2025. *Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan, 4*(1), 121-128. https://doi.org/10.59435/gjik.v4i1.1834

RSU Astrini. (2026, February 27). *Pengumuman kewajiban pendaftaran pelayanan BPJS melalui aplikasi Mobile JKN*. Instagram. https://www.instagram.com/reel/DVQHeN2Ey4Z/

Sihotang, F. D. (2023). *Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika* (Skripsi, Universitas Medan Area). Repository Universitas Medan Area. https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/21476

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi revisi). Alfabeta.

Syahwali, A. J., Piwari, B., Prabowo, A., & Sutabri, T. (2023). Transformasi digital untuk pengembangan pelayanan kesehatan di rumah sakit. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary, 1*(5), 1770-1777.

Tauran, Pangandaheng, & Nurlina. (2025). Implementasi aplikasi *Mobile JKN* dalam upaya mengurangi lama antrean dan waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan. *7*, 825-832.