

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESIAPAN
MASYARAKAT MENGGUNAKAN *MOBILE* JKN DI
PUSKESMAS SENDANA II KECAMATAN TUBO SENDANA**



NURUL AINUN FITRI

B0521507

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SULAWESI BARAT

2026

SKRIPSI

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESIAPAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS SENDANA II KECAMATAN TUBO SENDANA



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Administrasi kesehatan

NURUL AINUN FITRI

B0521507

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS SULAWESI BARAT

2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/karya ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurul Ainun Fitri

Nim : B0521507

Tanggal : 24 Februari 2026

Tanda Tangan :



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESIAPAN MASYARAKAT MENGUNAKAN *MOBILE JKN* DI PUSKESMAS SENDANA II KECAMATAN TUBO SENDANA

Disusun dan diajukan oleh:

Nurul Ainun Fitri
B0521507

Telah dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat.

Ditetapkan di Majene, 24 Februari 2026

Dewan Penguji

Masniati, SE., M. Kes

(.....)

Rusda Ananda, SKM., M. Kes

(.....)

Andi Mifta Farid Panggeleng, SKM., M. K. M

(.....)

Dewan Pembimbing

Nurgadima Achmad Djalaluddin, SKM., M.Kes

(.....)

Muh. Taufik Page, SKM., M.Kes

(.....)

Mengetahui

Ketua

Jurusan Kesehatan Masyarakat



Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M.Kes
NIP. 198904122025211057

Koordinator

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan



Muhammad Hosni Mubarak, SKM., M.Kes
NIP. 198904122025211057



Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Dr. Habibi SKM., M.Kes
NIP. 198709102015031005

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat,
saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nurul Ainun Fitri
Nim : B0521507
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sulawesi Barat Hak Bebas Royalti
Noneksklusif (*Non- exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya ini yang
berjudul :

**Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Masyarakat Menggunakan *Mobile*
JKN Di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana**

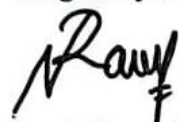
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti
Noneksklusif ini Universitas Sulawesi Barat berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,
dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Majene

Pada Tanggal : 24 Februari 2026

Yang Menyatakan



Nurul Ainun Fitri

ABSTRAK

Nurul Ainun Fitri, Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Masyarakat Menggunakan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana (dibimbing oleh Nurgadima Achmad Djalaluddin dan Muh. Taufik Page)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan terus mengembangkan fitur dan layanan aplikasi *Mobile JKN* sejak diluncurkan pada tahun 2017. Namun tingkat pemanfaatan aplikasi ini di berbagai wilayah masih sangat beragam. Data menunjukkan adanya kesenjangan yang mencolok antara pengguna *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana 2 dengan jumlah peserta terdaftar BPJS di Kecamatan Tubo Sendana, yaitu pada tahun 2024 pengguna *Mobile JKN* hanya 112 dibandingkan peserta terdaftar BPJS aktif sebanyak 9.537. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana 2 Kecamatan Tubo Sendana. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan desain survei. Sampel berjumlah 99 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari total 9.537 peserta BPJS terdaftar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimisme berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *Mobile JKN* ($p=0,001$), dengan 79,8% responden berada pada kategori optimisme rendah. Kenyamanan juga berpengaruh signifikan ($p=0,000$), di mana 94,9% responden merasa tidak nyaman menggunakan layanan digital. Keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna ($p=0,727$). Inovasi berpengaruh signifikan ($p=0,000$), namun 96% responden menilai inovasi aplikasi masih kurang.

Kata kunci: **Mobile JKN, Optimisme, Kenyamanan, Keamanan, Inovasi**

ABSTRACT

Nurul Ainun Fitri, *Factors Influencing Community Readiness Use of Mobile JKN at the Sendana II Community Health Center, Tubo Sendana District (guided by Nurgadima Achmad Djalaluddin and Muh.Taufik Page)*

Social Security Agency For Health has continued to develop the features and services of the Mobile JKN application since its launch in 2017. However the level of utilization of this application in various regions still varies widely. Data shows a striking gap between Mobile JKN users at the Sendana 2 Community Health Center and the number of BPJS registered participants in Tubo Sendana District. In 2024, there were only 112 Mobile JKN users compared to 9,537 active BPJS registered participants. This study aims to identify factors that influence community readiness to use the Mobile JKN application at the Sendana 2 Community Health Center, Tubo Sendana District. The method used was a quantitative descriptive survey design. A sample of 99 respondents was determined using the Slovin formula from a total of 9,537 registered BPJS participants. The results shows that optimism significantly influenced the use of Mobile JKN ($p = 0.001$), with 79.8% of respondents in the low optimism category. Convenience also had a significant effect ($p = 0.000$), where 94.9% of respondents felt uncomfortable using digital services. Security did not show a significant effect ($p=0.727$). Innovation had a significant effect ($p=0.000$), but 96% of respondents considered application innovation to be insufficient.

Keywords: *Mobile JKN, Optimisme, Comfort, Insecurity, Innovation*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi yang berstandar teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang secara signifikan di banyak bidang, salah satunya yaitu layanan asuransi kesehatan. Contoh dari inovasi terbaru adalah aplikasi *Mobile JKN*, yang merupakan bagian dari transformasi sistem pelayanan kesehatan dari konvensional menuju digital. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan akses dan pengelolaan jaminan kesehatan nasional (JKN) bagi masyarakat.

UU No 24 Tahun 2011 tentang BPJS merupakan suatu badan hukum yang terbentuk demi menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang dilaksanakan mulai 1 Januari 2014. Berdasarkan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), JKN memiliki tujuan untuk memastikan bahwa setiap orang di Indonesia memiliki asuransi yang bersifat wajib, sehingga masyarakat yang terdaftar dalam sistem Jaminan Sosial Nasional dapat memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. BPJS Kesehatan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap masyarakat Indonesia, baik dalam kesehatan maupun informasi. BPJS Kesehatan terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini dapat dilihat dari kemajuan yang dilakukan BPJS Kesehatan. Salah satunya peluncuran aplikasi *Mobile JKN* dalam upaya meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Tahun 2017 BPJS Kesehatan resmi meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai platform digital pertama mereka. Aplikasi ini hanya menyediakan fitur dasar seperti pengecekan status kepesertaan, informasi fasilitas kesehatan, serta pembayaran iuran BPJS Kesehatan secara daring. Tahun 2018-2019 BPJS Kesehatan terus melakukan perkembangan dengan penambahan fitur

pendaftaran pelayanan kesehatan secara daring, sehingga peserta tidak perlu mengambil nomor antrian secara manual di puskesmas dan klinik. Tahun 2020 Pandemi Covid-19 menjadi momentum bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan layanan digitalnya. Pada periode ini, Aplikasi Mobile JKN menambah fitur konsultasi dokter secara online (*Telemedicine*), yang memungkinkan peserta berkonsultasi dengan dokter melalui aplikasi *Mobile JKN*. Fitur lainnya yaitu fitur pencarian ketersediaan tempat di rumah sakit juga diperkenalkan untuk membantu pasien dalam mencari layanan rawat inap. Tahun 2021-2022 BPJS Kesehatan mengintegrasikan layanan antrian online lebih banyak fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit. Selain itu, fitur pengaduan dan layanan informasi diperbaharui agar peserta dapat mudah mengakses bantuan terkait kepesertaan mereka. Tahun 2023-sekarang BPJS Kesehatan terus meningkatkan fitur dan layanan dalam aplikasi *Mobile JKN*. Beberapa fitur yang dikembangkan antara lain integrasi dan identitas digital, penyederhanaan proses pendaftaran, serta perkembangan layanan kesehatan berbasis kecerdasan buatan (AI) untuk membantu peserta mendapatkan rekomendasi layanan kesehatan yang lebih personal.

Namun dalam implementasinya, tingkatan pemanfaatan *Mobile JKN* di berbagai daerah masih sangat bervariasi. Beberapa daerah dengan infrastruktur teknologi dan literasi digital yang baik cenderung lebih mudah dalam mengadopsi layanan ini, sementara di daerah lain masih menghadapi keterbatasan dalam akses internet, perangkat teknologi, serta pemahaman masyarakat dalam mengenai aplikasi digital, pemanfaatan *Mobile JKN* masih belum optimal. Berbagai faktor mempengaruhi kesiapan dalam menggunakan aplikasi ini, termasuk tingkat pendidikan, kebiasaan masyarakat mengakses layanan kesehatan, serta efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS kesehatan maupun tenaga medis di puskesmas.

Puskesmas Sendana II, sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kecamatan Tubo Sendana, Memiliki peran strategis dalam implementasi program JKN serta pemanfaat digital seperti *Mobile JKN*. Sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat dalam cakupan

wilayah yang cukup luas, Puskesmas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa peserta JKN di wilayahnya dapat mengakses layanan dengan mudah dan mendapatkan informasi yang cukup mengenai pemanfaatan teknologi dalam layanan kesehatan. Namun, masih menjadi pertanyaan sejauh mana masyarakat di kecamatan Tubo Sendana dalam memanfaatkan aplikasi ini dan apakah aplikasi ini telah memberikan manfaat yang signifikan bagi mereka.

Kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan *Mobile* JKN perlu dikaji dari berbagai perspektif. Salah satu aspek utama yang perlu di perhatikan adalah literasi digital, yaitu sejauh mana masyarakat memahami dan mampu menggunakan teknologi digital, termasuk aplikasi layanan kesehatan. Literasi digital yang rendah dapat menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi ini, terutama bagi kelompok usia lanjut atau masyarakat yang kurang terbiasa dengan menggunakan *smartphone*. Selain itu akses terhadap infrastruktur teknologi, seperti ketersediaan jaringan yang kuat dan perangkat keras yang kurang mendukung, juga menjadi faktor penentu dalam efektivitas pemanfaatan *Mobile* JKN. Jika masyarakat tidak memiliki tangkapan jaringan yang kuat terhadap jaringan internet dan tidak mempunyai perangkat yang memadai, maka penggunaan aplikasi tentu akan sangat terbatas.

Faktor teknologi, sosialisasi dan edukasi dari pihak BPJS kesehatan dan tenaga medis di puskesmas juga berperan penting dalam meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menggunakan *Mobile* JKN. Tanpa adanya pemahaman yang cukup mengenai manfaat dan cara menggunakan aplikasi ini, masyarakat cenderung tetap menggunakan metode konvensional dalam mengakses layanan kesehatan, seperti datang langsung ke puskesmas dan mengambil nomor antrian secara manual. Hal ini tidak hanya menghambat efektivitas layanan tetapi juga berpotensi meningkatkan kepadatan di fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

Selain itu penting bagi masyarakat untuk memiliki pengetahuan dasar tentang pengguna aplikasi dan teknologi digital. Oleh karena itu, upaya

pendidikan dan pelatihan mengenai cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN harus dilaksanakan secara menyeluruh. Ini termasuk memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengunduhan, pendaftaran, dan penggunaan aplikasi sehari-hari. Program-program pelatihan ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti workshop komunikasi, tutorial online, atau panduan berbasis video, untuk memastikan bahwa semua kalangan masyarakat dapat mengakses dan memahami informasi tersebut.

Jika kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan JKN *Mobile* dapat ditingkatkan, maka berbagai manfaat dapat diperoleh, baik bagi individu maupun bagi sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya dengan mengakses layanan secara digital, sementara puskesmas dapat mengelola antrian dan pelayanan dengan lebih baik, sehingga terjadi peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Maka karena itu, penelitian ini akan membantu untuk mengetahui sejauh mana kesiapan masyarakat dalam menggunakan *Mobile* JKN di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam implementasinya.

Secara keseluruhan, kesiapan masyarakat untuk menerima aplikasi *Mobile* JKN melibatkan berbagai aspek, mulai dari akses teknologi dan pendidikan hingga literasi digital dan dukungan teknis. Dengan pendekatan yang menyeluruh dan terencana, diharapkan aplikasi *Mobile* JKN ini dapat diterima dengan baik dan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam pengelolaan layanan kesehatan mereka. Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan yang dilaksanakan oleh negara dengan tujuan untuk menjamin kesehatan masyarakat dalam mempertahankan hidupnya. Program jaminan sosial ini meliputi jamkesmas, jamkesda, serta BPJS.

Dengan memahami kesiapan masyarakat secara menyeluruh, penelitian yang direncanakan akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan penetrasi dan efektivitas aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana. Ini adalah langkah penting dalam memastikan bahwa transformasi digital dalam

pelayanan kesehatan dapat memberikan maksimal bagi seluruh masyarakat, hingga di daerah yang terpencil.

Adapun Jumlah kepesertaan terdaftar BPJS di Kecamatan Tubo Sendana Kabupaten Majene dan Jumlah Peserta Pengguna Mobile JKN di bawa ini:

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Terdaftar BPJS

Jumlah Peserta Terdaftar BPJS Kab. Majene

No	Tahun	Aktif		Non Aktif	
		PBI	Non PBI	PBI	Non PBI
1	2023	138.850	30.868	10.601	6.057
2	2024	134.165	32.849	10.655	6.994
Jumlah Peserta Terdaftar BPJS Kec. Tubo Sendana					
No	Tahun	Aktif		Non Aktif	
		PBI	Non PBI	PBI	Non PBI
1	2023	8.665	954	815	298
2	2024	8.277	1.260	815	323

Sumber: Profil BPJS Kab. Majene

Berdasarkan data jumlah peserta terdaftar BPJS Kecamatan Tubo Sendana di atas, pada tahun 2023 peserta terdaftar BPJS aktif yaitu sebanyak 8.665 yang tergolong PBI dan 954 peserta yang Non PBI, Adapun pada tahun 2024 Peserta yang terdaftar BPJS Aktif yaitu sebanyak 8.277 yang tergolong PBI dan 1.260 peserta yang Non PBI.

Adapun Jumlah kepesertaan pengguna *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Sendana II pada tabel dibawa ini:

Tabel 1. 2 Jumlah Peserta Pengguna Mobile JKN

No	Tahun	Sendana 2
1	2023	92
4	2024	112
TOTAL		204

Sumber: Profil BPJS Kab.Majene

Berdasarkan data Pengguna *Mobile JKN* di Fasilitas Kesehatan Sendana II, pada fasilitas kesehatan Sendana II yang hanya tercatat 92 jiwa menggunakan *Mobile JKN* pada tahun 2023 dan mengalami kenaikan yang sangat minim pada tahun berikutnya yakni 20 pengguna sehingga menjadi 112 jiwa pengguna di tahun 2024. Kondisi tersebut membuat peneliti mengangkat suatu permasalahan mengenai Faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan *Mobile JKN*, sehingga diharapkan peneliti dapat mengetahui berapa persentase kesiapan masyarakat dan apa yang membuat kondisi ketimpangan ini dapat terjadi dan peneliti juga mengharapkan mendapatkan solusi yang cermat dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas yang telah ditemukan, Sehingga peneliti dapat merumuskan masalah yaitu: “Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Masyarakat Menggunakan *Mobile JKN* Di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti maka tujuan umum dan tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat menggunakan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat Optimisme terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana
- b. Untuk mengetahui pengaruh tingkat inovasi terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana
- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kenyamanan yang dirasakan terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo

- d. Untuk mengetahui pengaruh tingkat keamanan yang dirasakan terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dari segi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* agar dapat lebih diterima oleh masyarakat sebagai peserta, memperkuat partisipasi dalam layanan kesehatan publik, serta meningkatkan efektivitas implementasi di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Hal ini relevan dengan kajian ilmu administrasi kesehatan dalam upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat peran teknologi dalam pengelolaan sumber daya kesehatan secara terukur dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya maupun pembaca dengan menjadikan referensi pada penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi peneliti, sebagai penunjang dalam melatih kemampuan untuk menganalisis data dalam menyelesaikan masalah, sehingga memicu dalam berpikir kritis selain itu, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan mengenai permasalahan dibidang administrasi kesehatan dan meningkatkan informasi peluang karir kedepannya.

E. Sintesis Penelitian

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul	Hasil
1	2022	Donita Geraldine Gella	Analisis Kesiapan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Smart City Kota Kupang	Hasil penelitian di atas menunjukkan masyarakat yang ada di kota Kupang telah siap untuk mengaplikasikan program smart city.
2	2022	Mellynita Siringoringo	Analisis Kesiapan Masyarakat Desa dalam Mengembangkan Wisata Bendungan Lam Pamayaran Kabupaten Serang	Data yang digunakan berasal dari angket respons dan wawancara yang dibagikan untuk melengkapi penyelidikan. Menurut keyakinan transformasi kawasan, masyarakat sangat percaya pada transformasi kawasan dengan 83%. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat siap membantu transformasi kawasan ketika dilaksanakan. Kawasan bendungan lama dan kali mati Pamayaran memenuhi kategori kelayakan wisata, menurut hasil penilaian sembilan aspek desa wisata.
3	2021	Fitri Wahyuni	Analisis Kesiapan Masyarakat Sepaku dan Samboja Terhadap Rencana Pemindahan Ibu Kota	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan nasional agar pembangunan tetap

			Negara Indonesia	berkelanjutan. Jika masyarakat tidak siap untuk mengambil bagian dalam pembangunan, hal itu akan berdampak pada kondisi masyarakat itu sendiri. Kondisi yang memiliki nilai tertinggi untuk tingkat kesiapan masyarakat dalam menghadapi masalah adalah ketika masyarakat terlibat secara langsung dalam usaha dan memiliki kemampuan untuk menilai program kesiapan yang ada.
4	2022	Donita Geraldine Gella	Menganalisis kesiapan masyarakat Kota Kupang untuk implementasi program Smart City	hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kupang cukup siap untuk menerapkan program tersebut. Penelitian ini lebih mengarah pada kesiapan masyarakat terhadap perubahan yang lebih besar dan kompleks dalam pengelolaan kota dan infrastruktur
5	2022	Mellynita Siringoringo	Menyelidiki kesiapan masyarakat desa dalam mengembangkan wisata di Bendungan Lam Pamayaran Kabupaten Serang	Hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat sangat siap membantu dalam pengembangan kawasan wisata berdasarkan kepercayaan mereka terhadap transformasi tersebut.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Mobile JKN di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Ada pengaruh Optimisme terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana. Ini terbukti masyarakat memiliki pandangan dan keyakinan yang kurang baik terhadap hal-hal baru, hal tersebut dapat menjadi pendorong utama dalam memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan *Mobile JKN*. Tingkat optimisme yang rendah menandakan bahwa masyarakat belum memiliki kesiapan psikologis untuk menerima inovasi, termasuk penggunaan aplikasi layanan kesehatan
2. Ada pengaruh Kenyamanan yang dirasakan terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo sendana, ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang tidak merasa nyaman dengan teknologi tersebut sehingga tidak menggunakan *Mobile JKN*.
3. Tidak ada pengaruh Keamanan yang dirasakan terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo sendana. Terbukti dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa baik atau kurangnya tingkat keamanan yang dirasakan tidak mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan *Mobile JKN*.
4. Ada pengaruh Inovasi terhadap penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo sendana, Responden memandang bahwa aplikasi tersebut belum memberikan pembaruan yang berarti dalam kemudahan layanan, sehingga inovasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya dirasakan sebagai nilai tambah yang meningkatkan kenyamanan penggunaan sehingga mereka tidak menggunakan *Mobile JKN*.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Sendana II Kecamatan Tubo Sendana

Disarankan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan *Mobile* JKN. Edukasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan posyandu, kunjungan rumah, maupun penyuluhan rutin perlu diperkuat, sehingga masyarakat dapat memahami fungsi aplikasi dan lebih percaya dalam menggunakannya.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah diharapkan mendukung peningkatan literasi digital masyarakat, terutama di wilayah dengan tingkat penggunaan aplikasi kesehatan yang masih rendah. Penyediaan fasilitas Wi-Fi publik atau pelatihan digital dasar dapat membantu masyarakat terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang berpotensi memengaruhi penggunaan *Mobile* JKN, seperti tingkat literasi digital, kualitas jaringan internet, gaya hidup digital, atau pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi kesehatan. Selain itu, metode penelitian kualitatif atau mix methods dapat digunakan untuk menggali alasan masyarakat lebih mendalam.

4. Bagi Masyarakat Pengguna JKN

Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan, karena *Mobile* JKN menawarkan banyak kemudahan seperti antrean online, layanan administrasi, dan akses informasi yang lebih cepat. Masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi dapat meminta pendampingan dari petugas Puskesmas atau keluarga yang lebih paham teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan MasyarakatIndonesia*, 7075. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922>
- Ainiah, M. (2020). Korelasi antara kesiapan belajar siswa dengan hasil belajar siswa kelas X Bahasa SMA Negeri 1 Tuntang (Skripsi).
- Arifin, M. (2021). Pengaruh optimisme terhadap penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 112–120.
- Becker, H. (2020). *Health Belief Model and digital health adoption*. *Global Health Journal*, 8(1), 33–41.
- Dalyono, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan MasyarakatIndonesia*, 7075. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922>
- Firdaus, H., Yusuf, M., & Sophan, M. K. (2024). *Analisis Tingkat Kesiapan Pengguna Si-Mbkm Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan Metode Technology Readiness Index (TRI)*. 4.
- Firmansyah, A. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi layanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–123.
- Fitriani, S. (2022). Faktor psikologis dalam penerimaan teknologi kesehatan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 14(2), 77–89.
- Hamzah, R. (2023). Optimisme dan intensi penggunaan aplikasi kesehatan di masyarakat urban. *Jurnal Informasi Kesehatan*, 9(1), 25–36.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh Puskesmas di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*. <https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346>
- Hasanah, R. (2023). Pengaruh persepsi inovasi terhadap adopsi aplikasi layanan kesehatan digital. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 8(2), 112–120.

- Krisdayanti, W. (2021). Pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan (Skripsi).
- Kuswahyuni, S. (2020). Pengaruh bimbingan kelompok terhadap kesiapan menghadapi ujian akhir pada siswa kelas VI A3 SDN Sendang Mulyo 03 Semarang tahun ajaran 2008/2009 (pp. 15–60).
- Lestari, D. (2022). Analisis kenyamanan dan minat penggunaan aplikasi kesehatan berbasis online. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 45–54.
- Lestari, D., & Widodo, B. (2020). Inovasi fitur aplikasi kesehatan terhadap minat penggunaan layanan digital. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 5(1), 45–53.
- Lin, C. H., Shih, H. Y., & Sher, P. J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model. *Psychology and Marketing*, 24(7), 641–657. <https://doi.org/10.1002/mar.20177>
- Mahmudi. (2015). Manajemen kinerja sektor publik (Edisi kedua). UPP STIM YKPN.
- Mulyadi, D. (2023). Determinasi perilaku penggunaan aplikasi digital kesehatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 11(4), 54–63.
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M. Thaha, R. (2022). Analisis pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar. Sehat Rakyat: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Notoatmodjo, S. (2018). Ilmu perilaku kesehatan. Rineka Cipta.
- Nugroho, L. (2020). Optimisme dan adopsi teknologi kesehatan di masyarakat perkotaan. *Jurnal Teknologi Publik*, 5(2), 88–97.
- Nugroho, R., Hidayat, M., Rianti, E. D. D., Mutiarahati, N. L. A. C., & Rosyid, A. F. (2023). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan publik: Sebuah tinjauan analisis kebijakan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 277–285. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.28550>
- Nurhakim, A. (2021). Pengalaman pengguna dan keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan digital. *Jurnal Pelayanan Publik*, 4(3), 89–98.

- Palette, I., & Palullungan, L. (2021). Aspek hukum tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Kasih Herlina Kabupaten Mimika. *Paulus Legal Research*, 1(1), 11.
- Parasuraman, A. (2000). Technology readiness index (TRI): A multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307–320. <https://doi.org/10.1177/109467050024001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pohan, I. (2020). Jaminan mutu pelayanan kesehatan. EGC.
- Pramana, P., & Chairunnisa Widya Priastuty. (2023). Perspektif masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengenai kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- Pratama, R. (2020). Pengaruh kenyamanan aplikasi terhadap keputusan penggunaan layanan digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(3), 98–107.
- Putri, A., & Rahman, F. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi digital kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital*, 6(1), 22–31.
- Rahman, F. (2021). Analisis faktor psikologis dalam perilaku kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(1), 45–56.
- Rahmawati, S. (2021). Hubungan kenyamanan dengan penggunaan aplikasi kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(1), 33–41.
- Ramadhani, N. (2022). Analisis faktor penggunaan aplikasi kesehatan di masyarakat perkotaan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 9(2), 130–139.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kalalo, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JKMU*, 88–100.

- Santoso, G. (2022). Hambatan penggunaan aplikasi kesehatan digital di daerah rural. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 7(3), 101–110.
- Sari, D. (2021). Optimisme dan adopsi layanan digital kesehatan. *Jurnal E-Health Indonesia*, 3(1), 14–22.
- Sari, M., & Santoso, D. (2021). Inovasi layanan digital dan pengaruhnya terhadap minat masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Modern*, 3(4), 210–220.
- Seligman, M. (2020). *Positive psychology and human strengths*. Oxford University Press.
- Siringoringo, M. (2022). Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Tigaurung Kecamatan Pamatang Sidamanik (pp. 1–72).
- Sugiyono. (2014). Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Suryaningsih, N. (2023). Determinasi kenyamanan pengguna aplikasi kesehatan digital. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), 76–85.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). *A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test*. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481.
- Widoyoko, E. P. (2025). Teknik penyusunan instrumen penelitian pendidikan. Pustaka Pelajar.
- Wijaya, L., & Timur, R. (2020). Determinasi penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital di era pandemi. *Jurnal Transformasi Digital*, 2(2), 77–86.
- Wulandari, A. (2022). Kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 6(2), 67–75.