
PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

Oleh:

Adinda Syafitra Aulia¹

M Deny Aditya Majid²

Universitas Bina Bangsa

Alamat: JL. Raya Serang –Jakarta KM. 03 No. 1.B (Pakupatan), Kota Serang,
Banten(42124)

Korespondensi Penulis : adinda.syafitra.aulia@binabangsa.ac.id,
denyadityam@gmail.com

Abstract. *Advancements in information and communication technology have brought about significant changes in healthcare systems, including the National Health Insurance (JKN) services provided via the Mobile JKN application. This study aims to evaluate the usability of the Mobile JKN application in enhancing digital healthcare services. A descriptive quantitative research method was employed, utilizing the Software Usability Measurement Inventory (SUMI) approach. Data were collected through questionnaires distributed to Mobile JKN users via Google Forms. The analysis focused on five usability aspects defined by the SUMI method: Learnability, Efficiency, Helpfulness, Affect, and Control. A high level of usability is expected to support improvements in digital healthcare service quality by facilitating easy and rapid access to services. The study's findings are intended to provide insight into the quality of the Mobile JKN application from the user's perspective. Consequently, this research can serve as a basis for evaluating and improving digital healthcare services, making them more accessible, faster, and more efficient for the public.*

Keywords: Mobile JKN, Usability, SUMI, Digital Health Services, BPJS Kesehatan.

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan, termasuk pada layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability (kegunaan) aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Software Usability Measurement Inventory (SUMI). Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan Google Form. Analisis dilakukan berdasarkan lima aspek usability pada metode SUMI, yaitu Learnability, Efficiency, Helpfulness, Affect, dan Control. Tingkat usability yang baik diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan digital melalui kemudahan dan kecepatan akses layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dari perspektif pengguna. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan digital agar lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

Kata kunci: Mobile JKN, Usability, SUMI, Pelayanan Kesehatan Digital, BPJS Kesehatan.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini memainkan peranan yang sangat krusial dalam dunia bisnis dan organisasi, terutama dalam meningkatkan efisiensi dari segi waktu dan biaya. Dengan demikian, setiap organisasi diharuskan untuk dapat beradaptasi dengan kemajuan teknologi agar tetap relevan dan maksimal dalam memberikan layanan. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 mengenai BPJS Kesehatan, tujuan dari program jaminan sosial adalah untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia (Budiarti, 2024).

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014 sebagai upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan di seluruh negara. Dengan adanya kemajuan teknologi, kini pendaftaran BPJS Kesehatan menjadi lebih sederhana dan dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti datang langsung ke kantor BPJS, mengakses situs resmi, atau menggunakan aplikasi Mobile

JKN di ponsel pintar. Hal ini merupakan bagian dari implementasi e-Government sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pegawainya sebagai peserta BPJS Kesehatan, sedangkan masyarakat umum dapat mendaftar secara mandiri. Bagi masyarakat kurang mampu, pemerintah memberikan bantuan melalui Program Bantuan Iuran (PBI). Hingga saat ini, jumlah peserta JKN terus meningkat, yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang mudah diakses (Puspita et al., 2025).

Salah satu inovasi digital yang dikembangkan adalah sistem antrean online melalui aplikasi Mobile JKN. Sistem ini memudahkan peserta dalam memperoleh layanan kesehatan tanpa harus menunggu lama di fasilitas kesehatan. Model antrean yang digunakan adalah multi-channel-multi-phase, yaitu melalui beberapa tahapan layanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan di poliklinik, hingga pengambilan obat di apotek. Selain itu, aplikasi Mobile JKN juga menyediakan berbagai fitur seperti cek virtual account, data peserta, riwayat pembayaran, skrining kesehatan, serta lokasi fasilitas kesehatan (Jamal & Adinda, 2025).

Dengan adanya digitalisasi ini, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat dan masyarakat memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Meskipun aplikasi Mobile JKN telah menyediakan berbagai fitur layanan, masih terdapat kendala yang dirasakan oleh pengguna, seperti kesulitan dalam penggunaan aplikasi, tampilan yang kurang mudah digunakan, serta proses yang dianggap kurang efisien. Namun, kesuksesan sebuah sistem tidak hanya bergantung pada kelengkapan fitur, melainkan juga pada tingkat kemudahan penggunaan atau usability.

Usability merupakan ukuran kualitas suatu sistem yang menunjukkan sejauh mana sistem tersebut mudah dipelajari, mudah digunakan, serta seberapa efektif sistem tersebut dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efisien. Menurut Jakob Nielsen, usability adalah ukuran dari pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem atau produk digital. Penilaian terhadap usability menjadi sangat penting untuk memahami tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan suatu aplikasi. Sistem dengan tingkat usability yang tinggi cenderung digunakan dalam jangka waktu yang lama karena mampu memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi pengguna, sedangkan sistem dengan usability rendah berpotensi ditinggalkan.

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

Usability yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan digital karena proses layanan menjadi lebih cepat, mudah, dan minim kesalahan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi usability dengan menggunakan metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI), yaitu instrumen survei yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas perangkat lunak. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability pada aplikasi Mobile JKN menggunakan metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI), sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas aplikasi serta memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara digital (Yulianti & Jawahir, 2023).

KAJIAN TEORITIS

E-Government

Transformasi digital telah mengubah kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Dalam hal ini, e-government berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

E-government tidak hanya mencakup penyediaan informasi, tetapi juga layanan seperti komunikasi, transaksi, hingga integrasi layanan secara digital. Hal ini mendorong perubahan sistem administrasi publik agar lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan penerapan e-government memerlukan pendekatan yang mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta kemampuan sistem dalam menyediakan layanan yang efektif melalui berbagai saluran digital. Salah satu implementasi e-government di bidang kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang digunakan untuk pelayanan kesehatan digital.

Mobile JKN BPJS

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk asuransi kesehatan yang bersifat nirlaba. Pelaksanaan JKN mencakup berbagai aspek, antara lain regulasi, kepesertaan, manfaat dan iuran, pelayanan kesehatan, keuangan, serta kelembagaan dan organisasi.

Untuk mendukung pelaksanaan layanan kesehatan, dikembangkan aplikasi Mobile JKN yang menyediakan berbagai fitur seperti verifikasi Virtual Account (VA), informasi BPJS Kesehatan, data kepesertaan, lokasi fasilitas kesehatan, riwayat pembayaran, tagihan, pengaturan, serta skrining riwayat kesehatan. Fitur-fitur tersebut bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih cepat dan efisien.

Jumlah peserta Program JKN terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan telah mencakup sebagian besar penduduk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa program JKN memiliki peran penting dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia.

Usability

Usability merupakan tingkat kegunaan suatu sistem, khususnya pada situs web, untuk menguji sejauh mana kemudahan penggunaan oleh pengguna (user) dengan memperhatikan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Menurut Utami et al., (2024), usability adalah pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sehingga pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.

Usability yang baik bermanfaat untuk memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas, mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, usability yang tinggi juga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan karena proses akses layanan menjadi lebih efektif (Chairunnisa et al., 2026).

Metode Sumi

Metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI) merupakan suatu metode survei yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu perangkat lunak atau sistem. Metode ini menggunakan kuesioner yang telah distandarisasi untuk menilai pengalaman serta pandangan pengguna terhadap kualitas, kemudahan penggunaan, dan manfaat dari suatu aplikasi atau system (Siallagan et al., 2025).

SUMI bertujuan untuk mengetahui tingkat usability berdasarkan persepsi pengguna sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat usability (kegunaan) aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan data berupa angka yang diperoleh dari kuesioner. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai media layanan kesehatan digital berbasis mobile.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada pengguna aplikasi Mobile JKN dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, pendapat, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN (Sari et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis Google Form yang disusun berdasarkan metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI). Kuesioner tersebut berisi sejumlah pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat usability aplikasi Mobile JKN berdasarkan lima aspek utama, yaitu Learnability, Efficiency, Helpfulness, Affect, dan Control. Kuesioner kemudian disebarakan secara online kepada pengguna aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh tanggapan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Data yang terkumpul dari hasil pengisian kuesioner selanjutnya diolah dan dianalisis untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Mobile JKN serta kontribusinya dalam mendukung pelayanan kesehatan digital (Sari et al., 2024).

Data yang diperoleh dari kuesioner SUMI dianalisis berdasarkan lima aspek usability, yaitu Learnability (kemudahan dipelajari), Efficiency (efisiensi), Helpfulness (kebermanfaatan), Affect (kepuasan pengguna), dan Control (kontrol pengguna). Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kontribusi aplikasi Mobile JKN dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan digital. Tingkat usability yang baik menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan layanan yang lebih mudah, cepat, dan efektif bagi masyarakat (Febriyani et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki tingkat usability yang baik dengan nilai rata-rata penilaian pengguna mendekati angka 4 pada

skala Likert 1–5. Responden menilai aplikasi mudah digunakan, membantu proses administrasi kesehatan, serta mendukung transformasi pelayanan kesehatan digital. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti proses login dan performa aplikasi yang perlu ditingkatkan.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 31 responden. Dari jumlah responden tersebut 27 responden mengaku telah menggunakan aplikasi mobile JKN, sementara 4 responden belum pernah menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Sebagian besar responden sudah mengetahui dan memanfaatkan aplikasi mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan digital. Aplikasi ini digunakan untuk berbagai tujuan, seperti memeriksa informasi kesehatan, skrining kesehatan, mengakses kartu digital, informasi tentang fasilitas kesehatan, serta memanfaatkan layanan administrasi secara online. Dengan demikian, Mobile JKN dapat dianggap sebagai salah satu inovasi digital yang mendukung kemudahan dan efisien dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - laki	6	19,4%
Perempuan	25	80,6%
Total	31	100%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (80,6%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 6 orang (19,4%). Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden berada pada rentang usia 18–47 tahun dengan rata-rata usia sekitar 22,7 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif yang cukup aktif dalam penggunaan teknologi digital, termasuk aplikasi Mobile JKN.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN dapat digunakan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat pendidikan

Hasil Penilaian Pengguna terhadap Mobile JKN

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

Berdasarkan hasil kuesioner, diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penilaian Pengguna terhadap Mobile JKN.

Indikator	Nilai
Mobile JKN mudah dipelajari	4,13
Menu aplikasi mudah dipahami	4,06
Dapat digunakan tanpa bantuan orang lain	4,00
Tampilan aplikasi mudah dipahami	3,87
Mempermudah akses informasi kesehatan	3,77
Membantu proses administrasi layanan kesehatan	3,97
Mendukung transformasi pelayanan kesehatan digital	4,16
Akan terus menggunakan Mobile JKN	4,00

Berdasarkan Tabel 2 seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata yang baik dengan nilai mendekati angka 4 pada skala Likert 1–5. Indikator dengan nilai tertinggi adalah Mendukung transformasi pelayanan kesehatan digital dengan nilai rata-rata 4,16. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah Mempermudah akses informasi kesehatan dengan nilai rata-rata 3,77. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan kesehatan digital.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Analisis Aspek SUMI

Aspek SUMI	Kesimpulan Indikator	Persentase Rata-rata Skor	Keterangan
Efficiency (Efisiensi)	Penghematan waktu & kecepatan administrasi	Skor: 3,97 / 5	Sangat tinggi; aplikasi memotong waktu tunggu dibanding ke kantor BPJS.
Learnability (Kemudahan)	Kemudahan memahami menu, tampilan, & cara pakai	Skor: 4.02 / 5	Sangat baik; aplikasi mudah dipelajari dan dipahami oleh

			pengguna.
Control (Kendali)	Pengoperasian secara mandiri tanpa bantuan	Skor: 4.00 / 5	Baik; mayoritas pengguna bisa menggunakan aplikasi sendiri.
Helpfulness (Keberbantuan)	Kesesuaian fitur dan kemudahan akses layanan	Skor: 3.77 / 5	Sangat membantu; fitur yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan medis pengguna.
Affect (Kepuasan)	Tingkat kepuasan & keinginan menggunakan lagi	Skor: 4.00 / 5	Sangat memuaskan; pengguna berkomitmen untuk terus memakai Mobile JKN.

Berdasarkan Tabel 3 hasil analisis menggunakan metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI) menunjukkan bahwa seluruh aspek usability pada aplikasi Mobile JKN memperoleh nilai rata-rata yang baik. Aspek Learnability memperoleh skor rata-rata 4,02 yang menunjukkan bahwa aplikasi mudah dipelajari dan dipahami oleh pengguna. Aspek Efficiency memperoleh skor 3,97 yang menunjukkan bahwa aplikasi mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan digital. Aspek Helpfulness memperoleh skor 3,77 yang menunjukkan bahwa fitur-fitur yang tersedia cukup membantu pengguna dalam mengakses layanan kesehatan. Sementara itu, aspek Control dan Affect masing-masing memperoleh skor 4,00 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri serta merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki tingkat usability yang baik dalam mendukung pelayanan kesehatan digital.

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

Pembahasan

Learnability (Kemudahan Pengguna JKN)

Berdasarkan hasil kuesioner, Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN dengan nilai rata-rata 4,13. Responden menyatakan bahwa aplikasi relative mudah di pahami, menu-menunya mudah di pelajari dengan nilai rata-rata 4,06, dan digunakan tanpa bantuan orang lain.

Hal ini mengindikasikan bahwa Mobile JKN memiliki tingkat kemudahan yang cukup tinggi sehingga dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat. Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam penerapan layanan kesehatan digital karena dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan layanan secara mandiri. Selain itu tampilan aplikasi cukup sederhana untuk dimengerti, sehingga pengguna dapat mengakses fitur – fitur yang di butuhkan tanpa mengalami kesulitan atau kendala.

Efficiency (Efisiensi Mobile JKN dalam Pelayanan Kesehatan Digital)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat Mobile JKN dalam mempermudah akses layanan kesehatan. Dengan aplikasi ini, pengguna dapat memanfaatkan berbagai fitur seperti memeriksa status kepesertaan, mengambil antrian online, mengakses kartu digital, serta memperoleh informasi administrasi kesehatan. Sebagian besar responden juga menilai bahwa Mobile JKN membantu proses administrasi layanan kesehatan menjadi lebih mudah dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital melalui Mobile JKN mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa mobile JKN berperan penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan berbasis digital di Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan masyarakat memperoleh layanan kesehatan secara praktis dan efektif.

Helpfulness (Kebermanfaatan)

Indikator dengan nilai tertinggi adalah "Pemanfaatan Mobile JKN mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital" dengan nilai rata-rata 4,16. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menyadari pentingnya penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan. Mobile JKN dinilai berhasil menghadirkan layanan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses kapan saja serta di mana saja.

Affect (Tingkat Kepuasan Pengguna)

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini diperkuat dengan nilai rata-rata 4,00 pada indikator keinginan untuk terus menggunakan aplikasi di masa mendatang. Tingginya tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa Mobile JKN telah memberikan manfaat nyata dalam membantu masyarakat memperoleh informasi dan layanan kesehatan secara digital.

Control (Kontrol Pengguna)

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden merasa dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti performa aplikasi yang terkadang lambat saat diakses, kesulitan login, serta gangguan pada fitur antrean online. Kendala tersebut dapat memengaruhi tingkat kontrol pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Meskipun demikian, mayoritas responden tetap dapat menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kontrol pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN masih tergolong baik.

Analisis Keseluruhan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SUMI, aplikasi Mobile JKN memperoleh penilaian yang baik pada seluruh aspek usability, yaitu learnability, efficiency, affect, helpfulness, dan control. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Kemudahan penggunaan, efisiensi layanan, serta manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan kesehatan digital. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki tingkat usability yang baik dan mampu mendukung peningkatan pelayanan kesehatan digital. Dengan demikian, aplikasi Mobile JKN dapat menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan berbasis teknologi yang efektif, efisien, dan mudah digunakan oleh masyarakat.

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan digital menggunakan metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI), dapat disimpulkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki tingkat usability yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penilaian responden yang memperoleh nilai rata-rata pada rentang 3,77 hingga 4,16 pada skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator dengan nilai tertinggi adalah dukungan Mobile JKN terhadap transformasi pelayanan kesehatan digital dengan nilai rata-rata 4,16. Selain itu, indikator kemudahan aplikasi untuk dipelajari memperoleh nilai rata-rata 4,13 dan kemudahan memahami menu aplikasi memperoleh nilai rata-rata 4,06. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Mobile JKN dinilai mudah digunakan dan mampu mendukung pelayanan kesehatan berbasis digital. Pada aspek efisiensi dan kebermanfaatan, responden menilai bahwa Mobile JKN membantu proses administrasi layanan kesehatan dengan nilai rata-rata 3,97 serta mempermudah akses informasi kesehatan dengan nilai rata-rata 3,77. Tingkat kepuasan pengguna juga tergolong baik yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata 4,00 pada indikator keinginan untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN di masa mendatang.

Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat yang positif bagi pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Oleh karena itu, Mobile JKN dapat menjadi salah satu sarana pelayanan kesehatan berbasis teknologi yang efektif, efisien, dan mudah digunakan oleh masyarakat dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang diberikan oleh responden untuk meningkatkan kualitas aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan disarankan untuk meningkatkan kecepatan dan stabilitas aplikasi agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih nyaman. Selain itu, perlu ditambahkan fitur live chat atau pusat bantuan guna memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan kendala yang dihadapi. Penyediaan panduan penggunaan yang lebih lengkap juga diperlukan agar pengguna dapat memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal. Pengembang juga disarankan untuk mengembangkan fitur layanan

kesehatan yang lebih beragam serta meningkatkan kenyamanan pada fitur antrean online. Di samping itu, penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih representatif. Dengan adanya berbagai saran tersebut, diharapkan pengembang aplikasi dapat terus melakukan pembaruan sehingga kualitas layanan kesehatan digital yang diberikan melalui Mobile JKN menjadi semakin optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Apriani, S., Triana, N. N., & Nadeak, T. (2023). Pengaruh Kemajuan Teknologi, Literasi Keuangan, Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Transaksi Digital (E-Wallet). *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan*, 4(6), 7668–7677.
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409.
- Bangsa, J. R., & Khumaeroh, L. L. (2023). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10.
- Budiarsih, R., & Sony, H. (2022). Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Alternatif Model Pemungutan Pajak UMKM dengan Pemanfaatan Teknologi QRIS. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 6(1), 38–46.
- Hidayat, W., et al. (2022). Implementasi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Dalam Menciptakan Interoperabilitas Sistem Pembayaran Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2).
- Kusnandar, D. L., Sari, D. P., & Sahroni, N. (2024). Efisiensi Pembayaran Digital melalui QRIS pada UMKM Tasikmalaya. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 21(2), 270–278.
- Listiawati, R., Vidyasari, R., & Novitasari, N. (2022). QRIS efficiency in improving digital payment transaction services for culinary micro-small and medium enterprises in Depok City. *Operations Research: International Conference Series*, 3(2), 67–73.
- Muslimawati, M. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi QRIS Sebagai Alat

PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DIGITAL

- Pembayaran Non Tunai Untuk Mempermudah Transaksi Bagi Pelaku Usaha UMKM di Kecamatan Abepura. *Journal Management And Business*, 2(1), 185–196.
- Nada, D. Q., Suryaningsum, S., & Negara, H. K. S. (2021). Digitalization of the Quick Response Indonesian Standard (QRIS) payment system for MSME development. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(3), 551–558.
- Putra, I. G. S. (2026). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (QRIS) dan Pengelolaan Keuangan Digital Terhadap Efisiensi Operasional UMKM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review*, 5(2).
- Rachmawati, F., & Putri, M. D. (2022). Analisis Penerimaan QRIS pada UMKM di Wilayah Urban dan Semi-Urban. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 5(2), 112–125.
- Rahmawati, A., & Murtanto, M. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1247–1256.
- Safitri, J. (2024). Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Perilaku Konsumsi Makanan Generasi Z: Analisis Theory of Planned Behavior (TPB). *Jurnal Istiqro: Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 32–48.
- Santika, A., Aliyani, R., & Mintarsih, R. (2022). Persepsi Dan Intensi Pelaku Umkm Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Sistem Pembayaran Digital Di Kota Tasikmalaya. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(4), 61–70.
- Santika, A. Z., Musyaffi, A. M., & Zairin, G. M. (2024). Factors influencing the adoption of QRIS digital payments in MSMEs. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 5(1), 172–187.
- Saripudin, Yuniarti, R., & Ernawati, D. (2023). Exploring the Factors Influencing the Adoption of QRIS as a Digital Payment in Indonesia. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 4(1).
- Siahaan, D. K., & Simanjuntak, M. (2024). Analisis Pengaruh QRIS Terhadap Strategi Pemasaran Digital di Platform DANA. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 302–311.
- Usman, O., Hardini, I. R., & Kasofi, A. (2025). Integrated QR payment system: Cashless payment solution in developing countries from the perspective of

MSMEs. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(2), 1424–1432.

Wahdiniawati, S. A., et al. (2025). QRIS Adoption Intention for MSMEs in Indonesia: Integration of Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB). *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*.

Yadi, A. P., Hartanto, A. D., Ayatillah, M. S., & Wicaksono, F. N. (2023). Transformasi Kewirausahaan dalam Era QRIS: Dinamika dan Solusi Sistem Pembayaran Nirkontan dari Perspektif Pedagang. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5(4), 1172–1179.