SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)
https://journal.yp3a.org/index.php/sehatrakyat
DOI: 10.54259/sehatrakyat.v5i4.9244
e-ISSN 0852-1239 | p-ISSN 2829-9299
Vol. 5 No. 4 (November 2026) 2122-2130
Diterima Redaksi: 01-10-2026 | Selesai Revisi: 19-10-2026 | Diterbitkan Online: 15-11-2026

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pendaftaran Onlline melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Palembang Tahun 2026

Letra[1], Afwan Syarif[2], Yuhemy Zurizah[3]
[1,2,3]Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, STIKes Budi Mulia Sriwijaya, Palembang, Indonesia
Email: [1]letra3535@gmail.com, [2]afwansyarif17@gmail.com, [3]yuhemymiemie@gmail.com

Abstract

The use of the Mobile JKN application for healthcare registration represents one of the government's initiatives to digitize healthcare services. This study aimed to identify factors associated with the use of online registration via the Mobile JKN application at the Dempo Community Health Center (Puskesmas) in Palembang City. An observational analytic study design with a cross-sectional approach was employed. A total of 110 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results revealed significant associations between the use of online registration via the Mobile JKN application and system quality ($p = 0.001$; $p < 0.05$), information quality ($p = 0.000$; $p < 0.05$), and service quality ($p = 0.000$; $p < 0.05$). Specifically, 60 respondents (54.5%) rated the system quality as "good," 62 respondents (56.4%) rated the information quality as "clear," and 65 respondents (59.1%) rated the service quality as "not easy." Online registration via the Mobile JKN application was utilized by 41 respondents (37.3%), while 69 respondents (62.7%) did not use this method. The study demonstrates strong associations between system quality, information quality, and service quality and the use of online registration via the Mobile JKN application. It is recommended that the Community Health Center improve system quality, information clarity, and the ease of service delivery and user support to ensure optimal utilization of digital registration.

Keywords: *Mobile JKN, Utilization, Online Registration, System Quality, Information Quality, Service Quality.*

Abstrak

Menggunakan aplikasi Mobile JKN saat mendaftar layanan kesehatan adalah salah satu cara pemerintah menerapkan digitalisasi dalam layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai faktor yang terkait dengan penggunaan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo, Kota Palembang pada tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional. Responden yang diambil sebanyak 110 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan cara uji Chi-Square. Penelitian menunjukkan adanya

Penulis Korespondensi:
Afwan Syarif | afwansyarif17@gmail.com

hubungan yang berarti antara kualitas sistem dengan penggunaan pendaftaran online lewat aplikasi Mobile JKN dengan nilai p = 0,001 (p < 0,05), kualitas informasi dengan nilai p = 0,000 (p < 0,05), serta kualitas layanan dengan nilai p = 0,000 (p < 0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60 responden (54,5%) menilai kualitas sistem dalam kategori baik, 62 responden (56,4%) menilai kualitas informasi dalam kategori jelas, dan 65 responden (59,1%) menilai kualitas layanan dalam kategori tidak mudah. Penggunaan registrasi online melalui aplikasi Mobile JKN dilakukan oleh 41 responden (37,3%), sedangkan 69 responden (62,7%) tidak menggunakan cara tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan penggunaan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Puskesmas diharapkan meningkatkan kualitas sistem, kejelasan informasi, serta kemudahan dalam memberikan layanan dan pendampingan kepada pengguna, agar pendaftaran secara digital dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata Kunci: Mobile JKN, Pemanfaatan, Pendaftaran Online, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Persentase target pemanfaat layanan Mobile JKN (MJKN) di Indonesia memang belum disebutkan secara spesifik. Hingga Maret 2024, pelaksanaan penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dikembangkan sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk memberikan perlindungan Kesehatan dan akses pelayanan Kesehatan Masyarakat menggambarkan tingkat cakupan yang memiliki tingkat luas. Tercatat melebihi 269 juta penduduk tercatat sebagai peserta BPJS Kesehatan, sehingga kepesertaan JKN telah mencakup sekitar 95,7% dari seluruh populasi Indonesia. Pemerintah juga menargetkan Universal Health Coverage (UHC) sebesar 98% pada tahun 2024. Keberhasilan pelaksanaan Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia tercermin dari tercapainya target cakupan kepesertaan JKN di berbagai daerah (UHC, 2024).

Berdasarkan Baskila et al. (2023), sebanyak 16 provinsi serta 319 kabupaten/kota telah mencapai status UHC dengan tingkat kepesertaan JKN sekurang-kurangnya sebesar 95%. Upaya pembangunan di sektor kesehatan diselenggarakan strategi untuk menunjang pengembangan kualitas SDM di Indonesia. Implementasinya dilakukan melalui pelaksanaan program tersebut,penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan, diharapkan kualitas masyarakat dapat terus berkembang sehingga mampu mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional (Baskila et al, 2023).

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024), Penerapan transformasi digital kesehatan menjadi salah satu bagian dalam upaya pengembangan mekanisme pelayanan Kesehatan yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, sekaligus memperluas kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2024).

Pemanfaatan sistem berbasis digital dalam penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan bertransformasi menjadi salah satu fokus yang didorong oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Menurut lembaga pemerintah daerah yang membidangi urusan kesehatan di Provinsi Sumatera Selatan (2023), penerapan layanan kesehatan berbasis digital di berbagai fasilitas kesehatan diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi dan integrasi sistem, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat. Selain itu, implementasi tersebut juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan sekaligus mengurangi antrean pelayanan tatap muka (Dinkesprov, 2023).

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Selanjutnya, Dinas Kesehatan Kota Palembang menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi, termasuk sistem pendaftaran online, Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Puskesmas menerapkan berbagai strategi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan bagi masyarakat. Meskipun demikian, dalam penerapannya masih terdapat hambatan berupa rendahnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi digital serta kurangnya sosialisasi yang merata (Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2024).

Pada tahun 2021 layanan pendaftaran online belum terealisasi. Selanjutnya pada tahun 2022 mulai diterapkan dengan tingkat pemanfaatan sebesar 10%, dan pada tahun 2023 persentasenya masih tetap yaitu 10%. Pada tahun 2024 terjadi peningkatan menjadi 15%, namun pada tahun 2025 dan 2026 tidak mengalami perubahan yang signifikan dan tetap berada pada angka 15% (Puskesmas Dempo, 2025).

Berdasarkan dari data di atas peneliti menggunakan variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan variabel tersebut merujuk pada teori William H. DeLone dan Ephraim R. McLean.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan penelitian untuk mengukur setiap variabel secara objektif serta menganalisis hubungan antara variabel independen (kualitas sistem dan kualitas informasi) dengan variabel dependen (pemanfaatan aplikasi Mobile JKN).

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Seluruh variabel diobservasi dan diukur secara bersamaan dalam satu periode pengumpulan data. Melalui rancangan ini, kaitan antarvariabel pada peserta JKN di Puskesmas Dempo Palembang dapat dianalisis berdasarkan kondisi saat penelitian berlangsung.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria inklusi khusus yang sesuai dengan tujuan. Teknik ini tidak seluruh anggota populasi memenuhi syarat sebagai subjek penelitian, khususnya pengguna fitur registrasi online pada aplikasi Mobile JKN. Responden yang terpilih diharapkan dapat memberikan informasi relevan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat penggunaan pendaftaran online melalui aplikasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Puskesmas Dempo Kota Palembang periode Januari–Maret 2026, yaitu sebanyak 10.420 kunjungan. Karena jumlah populasi yang besar, pengumpulan data tidak dilakukan pada seluruh anggota populasi, melainkan menggunakan sampel yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu agar dapat mewakili populasi secara representatif.

Berdasarkan hasil perhitungan, ukuran sampel minimal yang diperlukan adalah 95 responden. Pada pelaksanaan penelitian, data yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi kriteria inklusi berjumlah 110 responden, sehingga seluruh 110 responden tersebut dijadikan sampel dalam analisis data.

Kriteria Inklusi sebagai berikut;

1. Pasien yang memiliki Mobile JKN.
2. Pasien yang tela melakukan pendaftaran online di mobile JKN.
3. Pasien yang berusia 17 tahun atau lebih.
4. Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik selama proses penelitian berlangsung.
5. Pasien yang secara sukarela bersedia menjadi responden penelitian.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kriteria Ekslusi sebagai berikut:
1. Pasien tidak memiliki Mobile JKN.
2. Pasien tidak melakukan pendaftaran online di Mobile JKN.

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari Putri Widyastuti. Uji validitas dilakukan untuk memastikan alat ukur mampu mengukur variabel penelitian secara akurat dengan teknik *Pearson Product Moment*. Poin Pertanyaan yang dinyatakan valid jika nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0{,}05$, nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) $< 0{,}05$, atau nilai koefisien korelasi $r > 0{,}30$. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* (α), di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai koefisiennya melebihi batas minimum ($> 0{,}60$).

Interpretasi hasil uji *Chi-Square* ditentukan berdasarkan nilai signifikansi (*p-value*). Jika nilai *p-value* $\leq 0{,}05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai *p-value* $> 0{,}05$, maka H_0 diterima, yang mengindikasikan tidak adanya hubungan yang signifikan di antara kedua variabel tersebut.

HASIL

Hasil Univariat

Kualitas Sistem

Tabel 1 Disribusi Frekuensi Kualitas Sistem

Kualitas Sistem	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	50	45,5
Baik	60	54,5
Total	**110**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 1, hasil analisis terhadap 110 responden dengan kuallitas sistem yang baik sebanyakk 60 (54,5%).

Kualitas Informasi

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi

Kualitas Informasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Jelas	48	43,6
Jelas	62	56,4
Total	**110**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa dari 110 responden dengan kualitas informasi jelas sebanyak 62 (56,4%).

Kualitas Layanan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Mudah	65	59,1
Mudah	45	40,9
Total	**110**	**100,0**

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa dari 110 responden dengan kualitas layanan tidak mudah sebanyak 65 (59,1%).

Pemanfaatan Pendaftaran Online Melalui Aplikasi Mobile JKN

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Pendaftaran Online Melalui Aplikasi Mobile JKN

Pemanfaatan Mobile JKN	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak	69	62,7
Ya	41	37,3
Total	**110**	**100,0**

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa dari 110 responden dengan emanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi mobile JKN tidak sebanyak 69 (62,7%).

Hasil Bivariat

Hubungan Kualitas Sistem dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN.

Tabel 5 Hubungan Kualitas Sistem dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN

Kualitas sistem	Tidak Memanfaatkan n (%)	Memanfaatkan n (%)	Total (%)	*P*-Value
Tidak Baik	40 (80,0%)	10 (20,0%)	50 (100%)	
Baik	29 (48,3%)	31 (51,7%)	60 (100%)	0,001
Total	**69 (62,7%)**	**41 (37,3%)**	**110 (100%)**	

Berdasarkan Tabel 5, dari kelompok responden yang menilai kualitas sistem dalam kategori tidak baik, mayoritas sebanyak 40 orang (80,0%) tidak memanfaatkan aplikasi MJKN, sedangkan 10 orang (20,0%) sisanya memanfaatkan aplikasi tersebut. Sementara itu, pada kelompok responden yang menilai kualitas sistem dalam kategori baik, sebanyak 31 orang (51,7%) memanfaatkan aplikasi MJKN dan 29 orang (48,3%) tidak memanfaatkannya.

Dari uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar $0{,}001$ yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0{,}05$ ($0{,}001 < 0{,}05$). Dengan demikian, H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026.

Hubungan Kualitas Informasi dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026

Tabel 6 Hubungan Kualitas Informasi dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026

Kualitas Informasi	Tidak Memanfaatkan n (%)	Memanfaatkan n (%)	Total (%)	*P*-Value
Tidak Jelas	40 (83,3%)	8 (16,7%)	48 (100%)	
Jelas	29 (46,8%)	33 (53,2%)	62 (100%)	0,000
Total	**69 (62,7%)**	**41 (37,3%)**	**110 (100%)**	

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan Tabel 6, dari 48 responden yang menilai kualitas informasi dalam kategori tidak jelas, mayoritas sebanyak 40 orang (83,3%) tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 8 orang (16,7%) sisanya memanfaatkan aplikasi tersebut. Sementara itu, dari 62 responden yang menilai kualitas informasi dalam kategori jelas, sebanyak 33 orang (53,2%) memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 29 orang (46,8%) tidak memanfaatkannya.

Dari uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0{,}05$ $(0{,}000 < 0{,}05)$. Dengan demikian, H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026

Tabel 7 Hubungan Kualitas Layanan dengan Pemanfaatan Pendaftaran Online melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026

Kualitas Layanan	Tidak Memanfaatkan n (%)	Memanfaatkan n (%)	Total (%)	*P*-Value
Tidak Mudah	55 (84,6%)	10 (15,4%)	65 (100%)	
Mudah	14 (31,1%)	31 (68,9%)	45 (100%)	0,000
Total	**69 (62,7%)**	**41 (37,3%)**	**110 (100%)**	

Berdasarkan Tabel 7, dari 65 responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori tidak mudah, mayoritas sebanyak 55 orang (84,6%) tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 10 orang (15,4%) sisanya memanfaatkan aplikasi tersebut. Sementara itu, dari 45 responden yang menilai kualitas layanan dalam kategori mudah, sebanyak 31 orang (68,9%) memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 14 orang (31,1%) tidak memanfaatkannya.

Dari uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,000, yang lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0{,}05$ $(0{,}000 < 0{,}05)$. Dengan demikian, H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026.

PEMBAHASAN

Kualitas Sistem

Hasil statistik menunjukan 60 (54,5%) responden baik jadi kulitas sistem dari pendaftaran online melalui mobile JKN terlihat riil dilapangan bahwa semua pasien yang memiliki Mobile JKN melakukan pendaftaran online ketika berobat di Puskesmas Dempo.

Teori tersebut sesuai dengan kondisi pada aplikasi Mobile JKN, karena pengguna akan berinteraksi secara langsung dengan sistem ketika melakukan pendaftaran online. Kemudahan penggunaan dapat membantu peserta memahami tahapan pendaftaran, kecepatan akses dapat memperlancar proses penggunaan aplikasi, keandalan sistem dapat mengurangi gangguan saat melakukan pendaftaran, sedangkan keamanan data dapat memberikan rasa aman kepada pengguna dalam memasukkan dan menyimpan informasi pribadi. Dengan demikian, semakin bagus kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan sistem tersebut dapat dimanfaatkan dalam proses pendaftaran pelayanan kesehatan.

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dari yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu ini menunjukkan pada kualitas sistem memiliki hubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan sistem informasi kesehatan. Sistem ini mudah digunakan, memiliki kinerja yang bagus, dapat diakses dengan cepat, dan mampu memberikan keamanan kepada pengguna akan lebih mudah diterima dan digunakan. Sebaliknya, sistem yang tidak stabil dan membutuhkan waktu lebih lama dalam proses akses, sulit digunakan, atau kurang memberikan rasa aman dapat menjadi hambatan bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Temuan ini semakin menguatkan bahwa kualitas sistem menjadi salah satu faktor yang memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi MJKN (Julianti & Markam, 2023).

Kualitas Informasi

Hasil statistik menunjukkan 62 (56,4%) responden jelas terhadap kualiatas informasi yang ada di dalam pendaftaran online melalui mobile JKN ini terlihat riil pada saat dilapangan bahwa pasien yang berobat paham akan kualita informasi.

Dalam konteks aplikasi MJKN, kualitas informasi memiliki peranan penting karena pengguna membutuhkan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan ketika melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara online. Informasi mengenai prosedur pendaftaran, tahapan penggunaan aplikasi, jadwal pelayanan, fasilitas kesehatan, maupun informasi lain yang berkaitan dengan pelayanan harus disampaikan secara tepat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami. Apabila informasi tersebut tersedia dengan baik, pengguna akan lebih mudah memahami proses pendaftaran dan menggunakan fitur yang tersedia pada aplikasi.

Dari penelitian ini selaras terhadap temuan sebelumnya menunjukkan kualitas informasi berkaitan erat dengan pemanfaatan sistem informasi kesehatan. Informasi yang disajikan secara akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman pengguna, sehingga mendorong pemanfaatan layanan yang tersedia. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas, tidak lengkap, atau tidak sesuai kebutuhan pengguna dapat menimbulkan kebingungan dan menjadi hambatan dalam penggunaan sistem. Temuan ini memperkuat bukti bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting yang berhubungan dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN (Julianti & Markam, 2023).

.

Kualitas Layanan

Hasil statatistik menunjukkan 65 (59,1%) responden tidak mudah terhadap kualitas layanan ini terlihat secara riil pada saat dilapangan kualitas layanan Puskesmas Dempo cukup sulit karna petugas akan membuka data pasien tersebut dan menunggu lama saat membuka aplikasi mobile JKN.

Secara teoritis, kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang keberhasilan suatu layanan berbasis teknologi. Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana pengguna memperoleh pelayanan dan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan selama menggunakan suatu sistem. Dalam penelitian ini, kualitas layanan berkaitan dengan kemudahan memperoleh bantuan ketika mengalami kesulitan, kecepatan respons terhadap keluhan, serta dukungan yang diberikan kepada pengguna selama menggunakan aplikasi MJKN. Kualitas layanan yang baik dapat memberikan rasa terbantu dan nyaman kepada pengguna ketika menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian terdahulu bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan pemanfaatan sistem atau layanan kesehatan berbasis digital. Dukungan pelayanan yang responsif, mudah diakses, dan dapat membantu pemanfaat ketika mengalami kendala dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pengguna terhadap suatu sistem. Sebaliknya, keterbatasan bantuan dan lambatnya respons terhadap keluhan dapat menjadi hambatan bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan ini semakin mendukung hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor yang memiliki keterkaitan dengan pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi MJKN (Saputra & Istiqomah, 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan pendaftaran online melalui aplikasi MJKN di Puskesmas Dempo Kota Palembang Tahun 2026 yang telah dilakukan terhadap 110 responden, dapat disimpulkan bahwa: kulitas sistem menunjukkan bahwa kulitas sistem baik dengan hasil (54,5%), kualitas informasi menunjukkan bahwa kualitas informasi mudah dipahami dengan hasil (56,4%), kuallitas layanan menunjukkan tidak mudah dengan hasil 59,1 %). Saran untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel independen yang lebih luas lagi untuk melihat layanan pendaftaran online melalui aplikasi JKN.

DAFTAR PUSTAKA

Anhar, V. Y. (2025). Analisis penggunaan mobile jkn dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan rsud brigjend h . Hasan basry kandangan hayyana

A. N. P., & Sukawan, A. (2025). Implementation of the JKN-Mobile Application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in 2024. Jurnal Jamin. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 5(1), 144–156. https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.237

Baskila, N. A., Farisni, T. N., Fitriani, & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh. Jurnal KesehatanTambusai,4(3),2859–2870. http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/17914/13864

Damanik, F. S., Widayanti, A. W., Wiedyaningsih, C., Mada, U. G., & Mada, U. G. (2024). USER ACCEPTANCE OF MOBILE-JKN : INSIGHTS FROM. 12,206–217. Https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217.User

Dinas Kesehatan Kota Palembang. (2024). Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2024.

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. (2023). Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023.

Dwi Anastasya, Ahmad Hussaein, & Lies Aryani. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi. Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS), 4(2), 793–802https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/1920

Fauzie Rahman , 3 Nur Laily , 4 Andini Octaviana Putri , Program Studi Kesehatan Masyarakat , Fakultas Kedokter. Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan, 15(1), 1–10. Https://ojs.udb.ac.id/infokes/article/view/4283/3158M

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

F, J. D., Andayanie, E., & Yusuf, R. A. (2024). Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Muslim Indonesia Article history : Received : 22 Juli 2024 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN) menjadi. 5(5), 654–664.

Idris, F., Tjekyan, S., & Liberty, A. (2024). Upaya Optimalisasi Pengendalian Hipertensi Peserta BPJS Kesehatan Melalui " Prolanis " di Klub Prolanis Puskesmas Pakjo Kota Palembang. 6(April), 115–128.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Transformasi Digital Kesehatan Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan

Masyarakat. Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), 5(1), 70–80.

Putri, A. N. P., & Sukawan, A. (2025). Implementation of the JKN-Mobile Application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in 2024Putri,

Rudini, A. (2022). 08- Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis, 2(2), 69–76.

Safarah, A. E. H. F. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak. Publika, 11, 2097–2106.

Sihombing, A. S., & Wahidin, A. J. (2025). Journal of Digital Business and Technology Innovation (DBESTI) Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). 2(2), 231–236.

Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. Jurnal Bisnis Corporate, 8(2), 30–37. https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)