Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)
Volume 9 Nomor 3, Tahun 2026
e-ISSN : 2614-1574
p-ISSN : 2621-3249

ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN MOBILE JKN PADA PASIEN LANSIA RAWAT JALAN DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING MOBILE JKN USAGE AMONG ELDERLY OUTPATIENTS USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL APPROACH

Reyhan Adi Surya Maulana Ilyas[1], Iswati[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Adi Husada[1,2]
maulanailyasadisurya@gmail.com[1]

ABSTRACT

This study aims to analyze factors related to the acceptance of Mobile JKN applications by elderly patients at Adi Husada Kapasari Hospital Surabaya using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. Using quantitative analytical methods, the study involved elderly patients in outpatient facilities who routinely performed monthly check-ups. The results of data analysis showed that perceived usefulness recorded the highest percentage (98.7%), where the online queue feature proved to be effective in significantly reducing waiting times. However, the majority of actual system use is still in the moderate category (88.7%) due to the decline in natural physical and cognitive function in the elderly which affects the perceived ease of use. Simultaneously, all TAM variables are positively and significantly related to the level of technology adoption. In conclusion, high application ownership in the elderly is driven more by the role of officer and family assistance, not digital independence. It is recommended for hospital management to maintain humanist services directly to accompany digital infrastructure, and for BPJS Kesehatan to develop a special interface for the elderly for ease of accessibility of health services.

Keywords: *Mobile JKN, Elderly, Technology Acceptance Model, Adi Husada Kavasari Hospital.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang Berhubungan Dengan penerimaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien lanjut usia di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Menggunakan metode kuantitatif analitik, penelitian melibatkan pasien lansia di instalasi rawat jalan yang rutin melakukan kontrol bulanan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi manfaat (perceived usefulness) mencatatkan persentase tertinggi (98,7%), di mana fitur antrean online terbukti efektif memangkas waktu tunggu secara signifikan. Namun, penggunaan nyata (actual system use) mayoritas masih berada dalam kategori sedang (88,7%) karena kendala penurunan fungsi fisik dan kognitif alami pada lansia yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Secara simultan, seluruh variabel TAM berhubungan positif dan signifikan terhadap tingkat adopsi teknologi. Kesimpulannya, kepemilikan aplikasi yang tinggi pada lansia lebih didorong oleh peran bantuan petugas dan keluarga, bukan kemandirian digital. Disarankan bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan pelayanan humanis langsung mendampingi infrastruktur digital, serta bagi BPJS Kesehatan untuk mengembangkan antarmuka khusus lansia demi kemudahan aksesibilitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Mobile JKN, Lanjut Usia, Technology Acceptance Model, Rumah Sakit Adi Husada Kapasari.

PENDAHULUAN

Lanjut usia (lansia) merupakan kelompok masyarakat yang menghadapi tantangan cukup besar dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital, termasuk aplikasi Mobile JKN. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan dalam memahami perkembangan terknologi informasi sehingga sebagian lansia mengalami kesulitan ketika mengoperasikan berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi. Hambatan tersebut meliputi proses pendaftaran akun, masuk ke aplikasi, hingga penggunaan layanan kesehatan secara *daring* (*online*) (Solihah, 2026). Menunjukkan bahwa masih banyak lansia yang belum terbiasa menggunakan telepon pintar (*smartphone*), sehingga pemanfaatan aplikasi Mobile JKN belum dapat dilakukan secara optimal. Selain itu, tingkat pengetahuan lansia mengenai

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang masih rendah turut memengaruhi rendahnya partisipasi kelompok ini dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN (Lumi et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2017 sebagai bagian dari transformasi layanan kesehatan digital. Aplikasi ini bertujuan memudahkan peserta JKN mengakses berbagai layanan administrasi kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Melalui Mobile JKN, peserta dapat mengecek tagihan dan riwayat pembayaran iuran, mengubah data kepesertaan, mencari fasilitas kesehatan terdekat, serta memanfaatkan berbagai layanan administrasi kesehatan secara praktis (Krisda Vanitri Purba, et., 2024).

Data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa hingga Februari 2026 jumlah peserta BPJS Kesehatan telah mencapai sekitar 284,5 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 63,4 juta peserta berstatus tidak aktif, meningkat sekitar 28,8% dibandingkan tahun sebelumnya dan menjadi jumlah tertinggi dalam beberapa tahun terakhir. Provinsi Jawa Timur juga menunjukkan tingkat kepesertaan JKN yang tinggi. Pada tahun 2025 jumlah peserta mencapai sekitar 40,17 juta jiwa atau sekitar 95,83% dari total penduduk provinsi tersebut. Beberapa laporan sebelumnya bahkan menunjukkan angka cakupan yang mendekati 96%. Kondisi ini menempatkan Jawa Timur selaku satu diantara provinsi bersama tingkatan partisipasi JKN yang tinggi di Indonesia. Meskipun demikian, upaya pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) masih terus dilakukan pada seluruh kabupaten dan kota. Kota Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur hampir mencapai cakupan kepesertaan secara menyeluruh. Hingga Januari 2026 jumlah peserta JKN di Surabaya telah melebihi 3 juta jiwa atau sekitar 99,81% dari total penduduk, sehingga kota ini telah memenuhi indikator *Universal Health Coverage*. Capaian survei awal yang dilakukan di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya menunjukkan bahwa selama April 2026 jumlah kunjungan pasien mencapai 10.233 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2.935 pasien merupakan kelompok lanjut usia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Data tersebut menunjukkan bahwa lansia merupakan salah satu kelompok pengguna layanan kesehatan yang cukup besar sehingga perlu memperoleh perhatian khusus dalam pemanfaatan layanan digital, khususnya aplikasi Mobile JKN.

Berbagai faktor menyebabkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh lansia masih belum optimal. Salah satunya adalah proses administrasi yang dianggap rumit, mulai dari pengisian data hingga prosedur pendaftaran secara *daring* yang dinilai sulit dipahami (Israyani et al., 2025). Kondisi tersebut menyebabkan sebagian lansia mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara mandiri. Selain itu, keterbatasan informasi, minimnya pendampingan dari keluarga maupun tenaga kesehatan, serta kurangnya edukasi mengenai penggunaan aplikasi juga menjadi hambatan dalam penerapan teknologi digital pada kelompok usia lanjut (Solichin & Purwaningsih, 2025). Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kendala teknis, seperti kualitas jaringan internet yang kurang stabil, gangguan pada sistem aplikasi, maupun keterbatasan kepemilikan perangkat telepon pintar berbasis Android yang masih dialami sebagian lansia (Solihah, 2026). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa hambatan utama yang dialami lansia meliputi keterbatasan literasi digital, kendala teknis, keterbatasan perangkat, serta kurangnya edukasi dan pendampingan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih inklusif agar pelayanan kesehatan berbasis digital dapat diakses secara optimal oleh kelompok lanjut usia.

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh lansia masih belum optimal karena dipengaruhi berbagai faktor, seperti proses administrasi yang dianggap rumit, keterbatasan literasi digital, kurangnya

edukasi dan pendampingan, serta kendala teknis, seperti kualitas jaringan internet, gangguan sistem, dan keterbatasan kepemilikan telepon pintar (Solichin & Purwaningsih, 2025). Hambatan tersebut menyebabkan sebagian lansia mengalami kesulitan mengakses layanan kesehatan secara mandiri sehingga diperlukan strategi yang lebih inklusif agar layanan kesehatan digital dapat dimanfaatkan secara optimal (Solihah, 2026).

Kesulitan penggunaan Mobile JKN berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan (Tauran et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien lanjut usia di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Adi Husada Kapasari menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menilai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), serta karakteristik demografis, seperti usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman menggunakan teknologi, terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar penyusunan program edukasi dan pendampingan yang sesuai dengan karakteristik lansia guna meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan terhadap *actual use* pada sistem digital (Hartini et al., 2024), begitu juga dengan *perceived usefulness* (Ningrum & Budiani, 2023; Qorina Putri Srisantoso & Oscar Jayanagara, 2025), attitude toward using (Gustam & Yuwono, 2023; Minggu & Adam, 2026) dan behavioral intention to use (Cindy et al., 2025; Prriantono et al., 2023).

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan langkah strategis untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien lanjut usia di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan edukasi dan pendampingan yang bertujuan meningkatkan kemampuan digital lansia. Kegiatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan langsung, simulasi penggunaan aplikasi, maupun penyediaan media edukasi berupa *leaflet* dan video tutorial yang mudah dipahami. Dukungan dari tenaga kesehatan dan anggota keluarga juga memiliki peran penting dalam membantu lansia menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pendampingan tersebut dapat meningkatkan rasa percaya diri serta mengurangi kecemasan lansia ketika berinteraksi dengan teknologi digital. Dari sisi fasilitas, rumah sakit dapat menyediakan layanan bantuan seperti *help desk*, akses internet, serta petugas pendamping yang dapat membantu pasien lansia dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, pengembangan aplikasi Mobile JKN perlu mempertimbangkan kebutuhan pengguna lanjut usia, misalnya dengan menggunakan ukuran huruf yang lebih besar, tampilan yang sederhana, dan navigasi yang mudah dipahami. Kemudahan penggunaan aplikasi akan meningkatkan persepsi manfaat sehingga mendorong lansia untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Melalui peningkatan pengetahuan, dukungan sosial, penyediaan fasilitas yang memadai, dan pengembangan sistem yang lebih ramah lansia, diharapkan tingkat penerimaan terhadap aplikasi Mobile JKN dapat meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai dasar penyusunan rekomendasi dalam pengembangan pelayanan kesehatan digital di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan secara kuantiatif dengan desain observasional dengan tujuan mengidentifikasi korelasi variable *independent* serta variable *dependent* tanpa memberikan perlakuan atau intervensi kepada responden.

Penelitian ini menganalisis hubungan antara faktor-faktor dalam TAM, yang meliputi *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use*, dengan *Actual System Use* aplikasi Mobile JKN pada pasien lansia di Unit Rawat Jalan RS Adi Husada Kapasari Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien lanjut usia yang menjalani pelayanan di Unit Rawat Jalan RS Adi Husada Kapasari Surabaya selama periode penelitian, dengan jumlah populasi sebanyak 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia 60 tahun atau lebih, terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan aktif, pernah atau sedang menggunakan aplikasi Mobile JKN, bersedia menjadi responden dengan memberikan persetujuan mengikuti penelitian, serta mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat menjawab seluruh pertanyaan dalam kuesioner. Adapun kriteria eksklusi meliputi pasien yang menolak atau tidak bersedia menjadi responden, serta pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat atau memerlukan rujukan maupun perawatan inap pada saat pengambilan data. Dengan menggunakan perhitungan formula Slovin, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* menggunakan metode *simple random sampling*. Analisa dilakukan dengan uji korelasi menggunakan SPSS.

HASIL DAN DISKUSI

Data demografi menyajikan profil dan latar belakang responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Penyajian data demografi bertujuan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik responden yang dapat memengaruhi hasil peneliti mengklarifikasi latar belakang responden berdasarkan aspek lokasi Tempat Pengambilan Data, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan terakhir, Pendapatan dan serta tingkat Kepemilikan aplikasi Mobile JKN. Hasil pengumpulan data dari 80 responden disajikan dalam uraian tabel berikut:

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Kriteria	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Penyakit	Penyakit dalam	26,0	32,5
	Mata	23,0	28,7
	Jantung	12,0	15,0
	Saraf	12,0	15,0
	Orthopaedi	2,0	2,5
	Paru	2,0	2,5
	THT	2,0	2,5
	Urologi	1,0	1,3
Jumlah (N)		80,0	100,0
Usia	60-69 tahun	54,0	67,5
	70-79 tahun	24,0	30,0
	>80 tahun	2,0	2,5
Jumlah (N)		80,0	100,0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	34,0	42,5
	Perempuan	46,0	57,5
Jumlah (N)		80,0	100,0
Pendidikan	SD	18,0	22,5
	SLTP	18,0	22,5
	SLTA	40,0	50,0
	S1	4,0	5,0
	S2	0,0	0,0
	S3	0,0	0,0
Jumlah (N)		80,0	100,0
Pendapatan	≤ Rp. 1.000.000	12,0	15,0
	> Rp. 1.000.000 - ≤ Rp 2.000.000	60,0	75,0
	> Rp. 2.000.000 - ≤ Rp 5.000.000	6,0	7,5
	> Rp. 5.000.000	2,0	2,5
Jumlah (N)		80,0	100,0

Berdasarkan karakteristik responden, sebagian besar pasien lanjut usia yang menjadi responden berasal dari Klinik Penyakit Dalam sebanyak 26 responden (32,5%), diikuti Klinik Mata sebanyak 23 responden (28,7%). Responden dari Klinik Jantung dan Klinik Saraf masing-masing berjumlah 12 orang (15,0%), sedangkan Klinik Orthopaedi, Paru, dan THT masing-masing sebanyak 2 orang (2,5%), serta Klinik Urologi sebanyak 1 orang (1,3%). Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien dengan penyakit kronis dan degeneratif yang

membutuhkan kontrol rutin, sehingga berpotensi menjadi pengguna layanan digital seperti Mobile JKN.

Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia 60–69 tahun sebanyak 54 orang (67,5%), diikuti kelompok usia 70–79 tahun sebanyak 24 orang (30,0%), dan usia di atas 80 tahun sebanyak 2 orang (2,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan lansia awal yang umumnya masih memiliki kemampuan fisik dan kognitif yang relatif lebih baik dibandingkan lansia usia lanjut, sehingga peluang untuk menerima dan menggunakan teknologi digital cenderung lebih besar.

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan sebanyak 46 orang (57,5%), sedangkan laki-laki sebanyak 34 orang (42,5%). Komposisi ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan rawat jalan selama periode penelitian, sehingga menjadi kelompok yang lebih dominan dalam penelitian ini. Dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 40 orang (50,0%), sedangkan lulusan SD dan SLTP masing-masing berjumlah 18 orang (22,5%), serta lulusan S1 sebanyak 4 orang (5,0%). Tidak terdapat responden dengan pendidikan S2 maupun S3. Tingkat pendidikan yang didominasi oleh lulusan SLTA menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah yang dapat memengaruhi kemampuan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan pendapatan, mayoritas responden memiliki pendapatan lebih dari Rp1.000.000 hingga Rp2.000.000 per bulan sebanyak 60 orang (75,0%). Responden dengan pendapatan ≤Rp1.000.000 berjumlah 12 orang (15,0%), pendapatan >Rp2.000.000 hingga ≤Rp5.000.000 sebanyak 6 orang (7,5%), dan pendapatan >Rp5.000.000 sebanyak 2 orang (2,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok ekonomi menengah ke bawah, yang kemungkinan besar mengandalkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai sumber utama pembiayaan pelayanan kesehatan.

Tabel 2. Deskriptif Variabel

No.	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Perceived Ease of Use	Tinggi	36,0	45,0
	Sedang	37,0	46,3
	Rendah	7,0	8,7
	Jumlah (N)	80,0	100,0
Perceived Usefulness	Tinggi	79,0	98,7
	Sedang	1,0	1,2
	Rendah	0,0	0,0
	Jumlah (N)	80,0	100,0
Attitude Toward Using	Tinggi	64,0	80,0
	Sedang	16,0	20,0
	Rendah	0,0	0,0
	Jumlah (N)	80,0	100,0
Behavioral Intention To Use	Tinggi	72,0	90,0
	Sedang	8,0	10,0
	Rendah	0,0	0,0
	Jumlah (N)	80,0	100,0
Actual Technology Use	Tinggi	3,0	3,7
	Sedang	71,0	88,7
	Rendah	6,0	7,5
	Jumlah (N)	80,0	100,0

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Perceived Ease of Use (PEOU) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada kategori sedang, yaitu sebanyak 37 responden (46,3%), diikuti kategori tinggi sebanyak 36 responden (45,0%), dan kategori rendah sebanyak 7 responden (8,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas lansia menilai Mobile JKN relatif mudah digunakan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi.

Pada variabel Perceived Usefulness (PU), hampir seluruh responden berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 79 responden (98,7%), sedangkan hanya 1 responden (1,2%) yang berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden pada kategori rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa lansia memiliki persepsi yang sangat baik terhadap manfaat

Mobile JKN, terutama dalam mempermudah akses layanan administrasi kesehatan dan menghemat waktu pelayanan.

Variabel Attitude Toward Using (ATU) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki sikap positif terhadap penggunaan Mobile JKN. Sebanyak 64 responden (80,0%) berada pada kategori tinggi dan 16 responden (20,0%) pada kategori sedang, tanpa adanya responden pada kategori rendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas lansia menerima penggunaan Mobile JKN sebagai bagian dari pelayanan kesehatan digital.

Pada variabel Behavioral Intention to Use (BI), sebagian besar responden memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan Mobile JKN, yaitu sebanyak 72 responden (90,0%), sedangkan 8 responden (10,0%) berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden pada kategori rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas lansia memiliki keinginan untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan.

Pada variabel Actual Technology Use (ATU) menunjukkan bahwa penggunaan nyata aplikasi Mobile JKN masih didominasi kategori sedang, yaitu sebanyak 71 responden (88,7%). Responden dengan kategori penggunaan tinggi hanya berjumlah 3 orang (3,7%), sedangkan kategori rendah sebanyak 6 orang (7,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden telah merasakan manfaat, memiliki sikap positif, dan berniat menggunakan Mobile JKN, intensitas penggunaan nyata aplikasi masih belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara niat menggunakan dan perilaku penggunaan aktual, yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti keterbatasan kemampuan digital, usia, pendampingan, maupun kendala teknis dalam penggunaan aplikasi.

Tabel 3. Validitas Reliabilitas

Variabel	Kode	R.Hitung	Cronbach's Alpha
Perceived Ease of Use (PEOU)	PEU1	0,678	*0,798*
	PEU2	0,677	
	PEU3	0,676	
	PEU4	0,592	
	PEU5	0,555	
Perceived Usefulness (PU)	PU1	0,748	*0,875*
	PU2	0,757	
	PU3	0,761	
	PU4	0,621	
	PU5	0,729	
Attitude Toward Using (ATU)	ATU1	0,716	*0,707*
	ATU2	0,505	
	ATU3	0,644	
	ATU4	0,596	
	ATU5	0,501	
Behavioral Intention to Use (BI)	BI1	0,537	*0,532*
	BI2	0,643	
	BI3	0,356	
	BI4	0,369	
	BI5	0,498	
Actual Technology Use (AU)	AU1	0,611	*0,395*
	AU2	0,246	
	AU3	0,376	

	AU4	0,614
	AU5	0,614

Berdasarkan capaian pengujian validitas terhadap 80 responden, semua butir pernyataan di setiap variable penelitian mempunyai angka r hitung yang melebihi nilai r tabel ditingkatan signifikan 5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuisioner memenuhi kriteria validitas hingga layak dipergunakan sebagai instrument pengumpulan data. Pada variabel *Perceived Ease of Use*, angka r hitung berada pada nilai 0,5550,678, sedangkan variabel *Perceived Usefulness* memiliki nilai 0,621-0,761, pada variabel *Attitude Toward Using* menunjukkan nilai 0,501-0,716, *Behavioral Intention to Use* berkisar antara 0,356-0,643, dan pada variabel terakhir yaitu *Actual System Use* memiliki nilai 0,246-0,614. Karena nilai keseluruhan > nilai r tabel, maka semua pernyataan dianggap valid. Berdasarkan hasil pengujian reabilitas, Variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, serta Attitude Toward Using memperlihatkan angka *Cronbach's Alpha* masing-masingnya sejumlah 0,798, 0,875, serta 0,707 yang mengidentifikasi bahwa nilai konsistensi internal yang baik. Sementara itu, pada *Behavioral Intention to Use* memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,532, sedangkan *Actual System Use* sejumlah 0,395. Nilai itu memperlihatkan nilai konsistensi internalnya relatif rendah apabila menggunakan batas 0,70 sebagai pedoman. Maka, interpretasi capaian reabilitas butuh disesuaikan dengan nilai yang diperoleh pada masing-masing variabel.

Tabel 4. Analisa Bivariat

No.	Variabel	Actual System Use		
		Mean ()	*Sig. (2-tailed)*	*Correlation Coefficient*
1.	*Perceived Ease of Use*	14,1	0,001	0,373
2.	*Perceived Usefulness*	18,2	0,001	0,359
3.	*Attitude Toward Using*	16,1	0,001	0,384
4.	*Behavioral Intention To Use*	16,1	0,001	0,395
	Jumlah (N)	0,0		

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel independent dalam model *Technology Acceptance Model* TAM memiliki hubungan yang signifikan dengan Actual System Use aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Pada variabel (*Perceived Ease of Use),* diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,373. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif dengan kekuatan korelasi pada kategori Rendah hingga Sedang. Artinya, semakin tinggi persepsi pasien lansia terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam praktik sehari-hari. Variabel *Perceived Usefulness* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,359 dengan nilai *p-value* 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai manfaat aplikasi berhubungan secara signifikan dengan penggunaan nyata aplikasi Mobile JKN. Semakin besar manfaat yang dirasakan responden, semakin besar pula kemungkinan aplikasi dimanfaatkan dalam memperoleh layanan kesehatan.

Pada variabel *Attitude Toward Using*, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,384. Temuan ini mengindikasikan bahwa sikap positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berkaitan dengan peningkatan penggunaan aplikasi oleh pasien lanjut usia. Sementara itu, variabel *Behavioral Intention to Use* menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,395, yang merupakan nilai tertinggi di antara seluruh variabel independen. Meskipun kekuatan korelasinya masih berada pada kategori Rendah hingga Sedang, hasil tersebut menunjukkan bahwa niat responden untuk menggunakan aplikasi memiliki hubungan positif dengan penggunaan aplikasi secara nyata. Secara keseluruhan, seluruh variabel dalam model *Technology Acceptance*

Model (TAM) memiliki hubungan yang bermakna dengan *Actual System Use* aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, peningkatan persepsi kemudahan, persepsi manfaat, sikap positif terhadap penggunaan, dan niat untuk menggunakan aplikasi cenderung diikuti oleh peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien lanjut usia.

Hasil penelitian memperlihatkan sejumlah besar respondent mempunyai persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi Mobile JKN pada kategori Sedang (88,7%). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien lanjut usia telah cukup mampu memanfaatkan fitur-fitur dasar aplikasi untuk mengakses layanan kesehatan, sehingga mencerminkan tingkat adaptasi yang cukup baik terhadap teknologi digital. Namun, beberapa kendala masih dirasakan oleh responden, seperti tampilan aplikasi yang belum sepenuhnya sederhana, proses verifikasi yang relatif panjang, gangguan teknis, serta keterbatasan literasi digital pada sebagian lansia. Responden dengan persepsi kemudahan penggunaan kategori Rendah sebesar 7,5%, sedangkan kategori Tinggi hanya 3,7%, menunjukkan bahwa masih terdapat kelompok lansia yang memerlukan dukungan dalam penggunaan aplikasi.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berhubungan dengan *Actual System Use* aplikasi Mobile JKN. Semakin mudah aplikasi dipahami dan dioperasikan, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk memanfaatkannya. Temuan ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menempatkan persepsi kemudahan penggunaan sebagai faktor penting dalam penerimaan teknologi. Oleh karena itu, Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya perlu memperkuat edukasi, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta pendampingan bagi pasien lanjut usia agar penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat berlangsung lebih mandiri dan optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki tingkat *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) yang Tinggi (98,7%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien lanjut usia menilai aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat yang nyata dalam mempermudah akses layanan kesehatan. Manfaat tersebut dirasakan melalui kemudahan pendaftaran pelayanan, akses informasi kepesertaan, pemantauan antrean, serta memperoleh informasi kesehatan secara lebih cepat dan praktis. Sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), persepsi manfaat merupakan keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan suatu aktivitas. Dalam penelitian ini, tingginya persepsi manfaat menunjukkan bahwa Mobile JKN mampu membantu lansia menghemat waktu, mengurangi kebutuhan mengantri, dan mempermudah akses terhadap layanan kesehatan.

Tingginya penilaian terhadap manfaat aplikasi juga didukung oleh pendampingan keluarga dan petugas kesehatan yang membantu lansia memahami penggunaan fitur-fitur Mobile JKN. Selain itu, hanya 1,3% responden yang berada pada kategori Sedang dan tidak terdapat responden dengan kategori Rendah, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah diterima dengan baik oleh sebagian besar pasien lanjut usia. Temuan tersebut mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan Mobile JKN perlu terus dilakukan agar manfaat yang dirasakan pengguna dapat semakin optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Attitude Toward Using* pada kategori Tinggi (80,0%). Temuan ini mengindikasikan

bahwa mayoritas pasien lanjut usia memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN dan memandangnya sebagai sarana yang memudahkan akses layanan kesehatan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), sikap terhadap penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Tingginya sikap positif responden menunjukkan bahwa Mobile JKN dinilai mampu memenuhi kebutuhan lansia dalam mengakses layanan kesehatan digital, terutama melalui kemudahan pendaftaran, akses informasi kepesertaan, dan fitur layanan lainnya.

Sebanyak 20,0% responden berada pada kategori Sedang, sedangkan tidak ditemukan responden dengan kategori Rendah. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap aplikasi Mobile JKN tergolong baik dan tidak terdapat penolakan yang berarti dari pasien lanjut usia. Perbedaan tingkat sikap tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, pemahaman terhadap fitur aplikasi, serta kebutuhan masing-masing individu. Temuan ini mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa sikap positif terhadap teknologi dapat meningkatkan kecenderungan pengguna untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital dan pendampingan penggunaan aplikasi perlu terus dilakukan guna mempertahankan serta meningkatkan penerimaan Mobile JKN di kalangan pasien lanjut usia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki *Behavioral Intention to Use* pada kategori tinggi (90,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien lanjut usia memiliki keinginan yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana dalam mengakses layanan kesehatan. Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), *Behavioral Intention to Use* menggambarkan niat seseorang untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan dan menjadi faktor yang memengaruhi penggunaan aktual (*Actual System Use*). Tingginya niat penggunaan pada responden mengindikasikan bahwa Mobile JKN dipandang bermanfaat, praktis, dan mampu meningkatkan efisiensi dalam memperoleh layanan kesehatan.

Sebanyak 10,0% responden berada pada kategori Sedang, sementara tidak terdapat responden dengan kategori Rendah. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien lanjut usia memiliki penerimaan yang baik terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Namun, sebagian kecil responden masih mengalami keraguan yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi, kurangnya pengalaman digital, atau kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan fitur aplikasi. Temuan ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa niat penggunaan merupakan prediktor penting dari penggunaan aktual teknologi. Oleh karena itu, peningkatan edukasi, pendampingan, dan pengalaman pengguna perlu terus dilakukan agar tingginya niat penggunaan dapat diwujudkan menjadi penggunaan Mobile JKN yang optimal dan berkelanjutan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden didominasi oleh pasien lanjut usia yang menjalani pelayanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam dan Poliklinik Mata Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya. Mayoritas responden berusia 60–69 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan terakhir SLTA, serta memiliki pendapatan keluarga sebesar Rp1.000.000– Rp2.000.000 per bulan. Hasil analisis menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diteliti, yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use*,

memiliki hubungan yang signifikan dengan Actual System Use aplikasi Mobile JKN pada pasien lanjut usia.

Perceived Ease of Use berhubungan dengan penggunaan aplikasi, yang menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dipahami dan digunakan, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk memanfaatkannya. *Perceived Usefulness* juga memiliki hubungan yang bermakna, yang mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna mendorong peningkatan penggunaan aplikasi. Selain itu, *Attitude Toward Using* yang positif berkontribusi terhadap meningkatnya penggunaan Mobile JKN. *Behavioral Intention to Use* juga terbukti berhubungan dengan *Actual System Use*, sehingga semakin kuat niat pasien untuk menggunakan aplikasi, semakin tinggi tingkat penggunaannya.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat, sikap terhadap penggunaan, dan niat penggunaan merupakan faktor yang berhubungan dengan penggunaan aktual aplikasi Mobile JKN pada pasien lanjut usia. Oleh karena itu, peningkatan kemudahan penggunaan, manfaat aplikasi, sikap positif pengguna, dan niat penggunaan perlu terus didorong untuk mengoptimalkan pemanfaatan Mobile JKN pada kelompok lansia.

Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya disarankan untuk terus meningkatkan layanan kesehatan berbasis digital yang ramah bagi pasien lanjut usia melalui penyediaan fasilitas pendukung, media edukasi yang mudah dipahami, serta pendampingan oleh petugas dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepercayaan diri lansia dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri. BPJS Kesehatan juga perlu terus mengembangkan aplikasi Mobile JKN agar lebih sesuai dengan kebutuhan lansia, seperti melalui penyederhanaan tampilan antarmuka, penggunaan huruf yang lebih besar, serta pengembangan fitur yang lebih mudah diakses tanpa mengabaikan aspek keamanan. Pengembangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan dan penggunaan aplikasi pada kelompok lanjut usia.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan responden dan lokasi yang lebih luas serta menambahkan variabel lain di luar Technology Acceptance Model (TAM), seperti literasi digital, dukungan keluarga, kecemasan terhadap teknologi, kepercayaan terhadap sistem digital, dan kualitas layanan elektronik. Dengan demikian, faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan kesehatan digital pada lansia dapat dipahami secara lebih komprehensif. Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat semakin optimal dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien lanjut usia.

REFERENSI

Cindy, V. D., Mohamad, N. O., Putri, A., Mumpuni, D., Fitriana, R., & Jakarta, U. N. (2025). Faktor Yang Memengaruhi Continuous Intention To Use Dan Actual Usage Aplikasi Dana. *JPNM (Jurnal Pustaka Nusantara Multidisiplin)*, *3*(1), 1–10.

Gustam, M. H. W., & Yuwono, M. (2023). Pengungkapan Sustainability Reporting Dalam Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Di PT Bank BJB. *Journal of Knowledge Management*. www.jurnal.uniga.ac.id

Hartini, Mulyono, S., & Sutrisnon, T. A. (2024). *The Relationship between Perceived Benefits and Perceived Ease of Use with Actual Use of the E-Link Health Center Management Information System at the Slawe Health Center, Trenggalek Regency*. *7*(43), 200–207.

Israyani, Hasanah, N., & Pramita Gurning, F. (2025). Analisis Faktor Utilitas

Jaminan Kesehatan Nasional Pada Lansia Dikota Medan Analysis Of Jkn Utility Factors In The Elderly In Medan City. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *8*(7), 4563–4570. https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.8243

Krisda Vanitri Purba, et., al. (2024). Analisis Penerapan Jkn Mobile Bagi Pengguna. *Jurnal Partisipatoris*, *6*(2), 1–15.

Lumi, E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). *Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot*. *4*(3), 1–6.

Minggu, I. S., & Adam, A. (2026). Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Terhadap Penggunaan Rekam Medik Elektronik (Rme) Dengan Model Tam. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, *15*(1), 23–29. https://doi.org/10.33475/jikmh.v15i1.449

Ningrum, N. S., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara Perceived Usefulness dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan X. *Jurnal Psikologi Udayana*, *10*(1), 261–273. https://doi.org/10.24843/jpu.2023.v10.i01.p06

Prriantono, D., Arina, Y. M. D., Prasetyo, A., Utami, W. S., & Suryaningsih, I. B. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi E-Promkes di Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *9*(2), 285. https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1497

Qorina Putri Srisantoso, & Oscar Jayanagara. (2025). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Self Efficacy Terhadap Continuance Intention to Use Electronic Medical Record Dimediasi Attitude Pada Petugas Rumah Sakit X Serang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(5), 3257–3270. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.3583

Solichin, M., & Purwaningsih, E. (2025). Kendala Pasien Dalam Mengimplementasikan AplikasiMobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik MitraKeluarga Samarinda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, *6*(4), 4556–4563.

Solihah, A. M. (2026). *Penggunaan Mobile Jkn Terhadap Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dustira Menggunakan Metode Servqual*. 69–80.

Tauran, I., Pangandaheng, T., & Nurlina, W. O. (2025). IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE JKN DALAM UPAYA MENGURANGI LAMA ANTRIAN DAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *2*(5474), 1333–1336.