

## ANALISIS PENGGUNAAN MOBILE JKN DALAM PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD BRIGJEND H. HASAN BASRY KANDANGAN

<sup>1</sup>Nawwara Hayyana\*, <sup>2</sup>Fauzie Rahman, <sup>3</sup>Nur Laily, <sup>4</sup>Andini Octaviana Putri,  
<sup>5</sup>Vina Yulia Anhar

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan,  
Universitas Lambung Mangkurat

Email: [nawwara17@gmail.com](mailto:nawwara17@gmail.com)\*, [fauzie21@ulm.ac.id](mailto:fauzie21@ulm.ac.id), [nur.laily@ulm.ac.id](mailto:nur.laily@ulm.ac.id),  
[andinioctavianaputri@ulm.ac.id](mailto:andinioctavianaputri@ulm.ac.id), [vinayuliaanhar@ulm.ac.id](mailto:vinayuliaanhar@ulm.ac.id)

Submitted : 30 Desember 2024

Reviewed : 27 Januari 2025

Accepted : 17 Februari 2025

### ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pembangunan nasional. Sesuai UU Nomor 17 Tahun 2023, warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Negara mendukung kebijakan tersebut melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Untuk meningkatkan Cakupan Kesehatan Universal (UHC), BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017, yang memfasilitasi pendaftaran online, akses informasi, dan pemrosesan klaim yang efisien. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku penggunaan Mobile JKN untuk pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Penelitian ini merupakan studi analitik observasional dengan desain cross-sectional, diperoleh 107 responden melalui pengambilan sampel melalui *accidental sampling*. Hasilnya menunjukkan hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja ( $p=0.001$ ), ekspektasi usaha ( $p=0.001$ ), dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi ( $p=0.001$ ) dengan perilaku penggunaan. Namun pengaruh sosial tidak berhubungan signifikan ( $p=0,259$ ). Penelitian ini menemukan bahwa pentingnya kinerja, kemudahan penggunaan, dan dukungan fasilitas dalam mendorong penggunaan Mobile JKN.

**Kata Kunci :** adaptasi teknologi, fasilitas kesehatan mobile JKN, pendaftaran online

### ABSTRACT

*Health is a key indicator of national development success. According to Law No. 17 of 2023, every citizen has the right to safe, high-quality, and affordable healthcare. The Indonesian government supports this through the National Health Insurance (JKN) program managed by Social Security Agency on Health. To enhance Universal Health Coverage (UHC), BPJS Kesehatan launched the Mobile JKN app in 2017, facilitating online registration, information access, and efficient claims processing. This study analyzes factors influencing Mobile JKN usage behavior for online registration at Brigjend H. Hasan Basry Kandangan Hospital's outpatient unit. Using an observational analytic study and cross-sectional design, it's got 107 respondents through accidental sampling. The results show significant relationships between performance expectancy ( $p=0.001$ ), effort expectancy ( $p=0.001$ ), and facilitating conditions ( $p=0.001$ ) with usage behavior. However, social influence was not significantly related ( $p=0.259$ ). These findings highlight the importance of performance, ease of use, and facility support in promoting Mobile JKN usage.*

**Keywords :** technology adoption, healthcare mobile JKN, online registration

### PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu indikator tingkat keberhasilan pembangunan nasional. Undang-Undang No. 17 tahun 2023 menyebutkan bahwasanya setiap individu berhak memperoleh akses layanan kesehatan yang aman, berkualitas unggul, serta terjangkau. Pemerintah mengemban tanggung jawab untuk mengelola fasilitas kesehatan bagi masyarakat secara adil dan komprehensif. Salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan layanan kesehatan nasional yaitu menyediakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Sudrajat, Kunarti and Nasihuddin, 2020).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ialah entitas yang menyelenggarakan jaminan sosial di Indonesia, satu diantaranya yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

(Nainggolan and Herning Sitabuana, 2022). JKN menjadi upaya pemerintah dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). Program ini dirancang untuk merumuskan penguatan sistem kesehatan nasional, mekanisme pengawasan mutu dan pengendalian biaya, serta skema pembayaran layanan kesehatan yang optimal serta berdaya guna (Arini and Gurning, 2022).

Kemajuan teknologi yang semakin pesat mengiringi berjalannya perkembangan aspek kesehatan. Teknologi dan kesehatan dapat berintegrasi menjadi sebuah satu kesatuan yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan nasional. Teknologi dapat mempercepat proses pelayanan kesehatan sehingga terwujudnya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Bentuk integrasi teknologi dengan sistem kesehatan nasional yaitu dikembangkannya sebuah aplikasi bernama mobile JKN pada tahun 2017 oleh BPJS Kesehatan (Suhadi, Jumakil and Irma, 2022).

Mobile JKN dirancang untuk memfasilitasi keterjangkauan layanan kesehatan bagi masyarakat. Aplikasi ini mensubstitusi pelayanan kesehatan tatap muka menjadi pelayanan kesehatan daring atau online (Suhadi, Jumakil and Irma, 2022). Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam melakukan proses administrasi pada pelayanan kesehatan serta memperoleh informasi program JKN (Narmansyah, Rahmadani and Arifin, 2022).

Pengguna aplikasi mobile JKN di Indonesia berdasarkan data dari Deputi Bidang Pelayanan, peserta BPJS Kesehatan yaitu berjumlah 16.346.826 pengguna terhitung hingga 27 Mei 2022 (Bahri, Amri and Siregar, 2022). Sedangkan data dari BPJS Kesehatan menunjukkan total peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menyentuh 249,6 juta jiwa per 1 Januari 2023. Penggunaan aplikasi mobile JKN diharapkan dapat terus mengalami peningkatan guna mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan nasional yang efektif dan efisien (Julianda and Holiqurrahman, 2023).

Fasilitas-fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia turut serta dalam pengimplementasian mobile JKN untuk menunjang proses layanan kesehatan. Hal tersebut juga berkaitan dengan mempermudah proses klaim biaya yang ditanggung BPJS terhadap pasien yang bersangkutan (Julianda and Holiqurrahman, 2023). Salah satu Rumah Sakit yang turut mengimplementasikan mobile JKN yaitu RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Rumah sakit tersebut ialah rumah sakit umum daerah yang beroperasi di Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Rumah Sakit ini menyandang status Rumah Sakit tipe B dan menjadi rumah sakit rujukan di Wilayah Benua Anam (Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Tengah, Hulu Sungai Utara, Tapin, Balangan dan Tabalong). RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan turut serta dalam upaya digitalisasi pelayanan kesehatan melalui implementasi layanan Registrasi Online ke Rumah Sakit (ROKET) untuk pasien umum dan memanfaatkan mobile JKN untuk pasien peserta BPJS Kesehatan .

Aplikasi mobile JKN untuk pendaftaran online pasien BPJS di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan mulai diimplementasikan sejak awal tahun 2023, yang mana sebelumnya pasien umum maupun pasien peserta BPJS dapat melakukan pendaftaran online hanya melalui layanan ROKET yang dapat diakses di situs resmi RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Namun, dengan pertimbangan kemudahan klaim biaya peserta BPJS maka pendaftaran online untuk pasien peserta BPJS dijalankan melalui sistem mobile JKN.

Penerapan sistem ini merupakan satu diantara bentuk implementasi teknologi baru di rumah sakit tersebut, bahkan berdasarkan data dari rumah sakit baru di tahun 2023 silam pasien mulai mendaftar online melalui mobile JKN. Sepanjang tahun 2023 dari rentang Januari hingga November, pasien rawat jalan peserta BPJS berjumlah 85.034 pasien sedangkan angka pasien yang melakukan pendaftaran online layanan rawat jalan melalui mobile JKN hanya 2.756 pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih sedikit pasien rawat jalan peserta BPJS yang memanfaatkan teknologi tersebut untuk melakukan proses pendaftaran di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) oleh Venkatesh, et al tahun 2003 bahwa perilaku manusia yang berhubungan dengan teknologi dipengaruhi oleh 4 variabel yang menentukan niat (*behavior intention*) serta perilaku penggunaan (*use behavior*). Empat variabel tersebut yakni ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwasanya pemanfaatan sebuah teknologi bisa memberi kemudahan pada aktivitasnya. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) yang adalah tingkat kemudahan teknologi yang mampu meminimalisir tenaga serta waktu seseorang saat menyelesaikan pekerjaannya. Pengaruh sosial (*social influence*) yang mengacu pada bagaimana perilaku individu dipengaruhi individu lain. Berbagai kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) yang merupakan fasilitas yang mendukung individu dalam memanfaatkan sebuah teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Berdasarkan permasalahan mengenai perilaku penggunaan aplikasi mobile JKN, maka perlu dilakukan penelitian mengenai analisis penggunaan mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan guna menjalankan analisis terkait berbagai faktor yang berkaitan pada perilaku penggunaan mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan.

**METODE**

Penelitian ini merujuk pada penelitian observasional analitik berdesain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini ialah semua pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan pada tahun 2023 (Januari-November) yang mendaftar online melalui mobile JKN dengan jumlah 2.756 pasien. Sampel penelitian ini ialah pasien rawat jalan yang mendaftar online melalui mobile JKN yang berjumlah 107 responden dengan kriteria inklusi yaitu responden berusia lebih dari sama dengan 17 tahun, memiliki dan dapat mengakses smartphone dan memiliki aplikasi Mobile JKN. Sampel pada penelitian ini diambil melalui penggunaan teknik *Accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner perilaku penggunaan, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, ekspektasi usaha dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan 23 pertanyaan yang sudah dijalankan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden di Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura. Analisis ini menggunakan uji *spearman* dengan derajat kepercayaan 95%. Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan terdapat hubungan jika nilai p-value  $\leq 0,05$  serta dinyatakan tidak terdapat hubungan bila nilai  $p > 0,05$ . Penelitian dinyatakan laik etik oleh komisi etik RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan dengan nomor 01/EE/KEP/II/2024.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Freku-ensi (n)	Persen-tase (%)
<b>Usia</b>		
Usia Produktif (17-65 tahun)	105	98
Usia Non Produktif (>65 tahun)	2	2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	44	41
Perempuan	63	59
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Pelajar/ Mahasiswa	19	18
PNS	22	21
Wiraswasta	15	14
Wirausaha	9	8
Lainnya	42	39
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Rendah (SD-SMP)	26	24
Tinggi (SMA-Perguruan Tinggi)	81	76
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 1 terlihat bahwasanya dari 107 responden, golongan usia yang paling banyak berpartisipasi adalah kelompok usia produktif yaitu sebanyak 105 orang (98%). Kelompok usia produktif adalah kelompok usia yang individunya melakukan pekerjaan untuk dirinya dan orang lain (Sukmaningrum and Imron, 2017).

Responden yang berpartisipasi meliputi laki-laki sejumlah 44 orang (41%) dan perempuan sejumlah 63 orang (59%). Adapun untuk jenis pekerjaan, sebanyak 19 orang (18%) berstatus pelajar/mahasiswa, sebanyak 22 orang (21%) PNS, sebanyak 15 orang (14%) Wiraswasta, sejumlah 9 orang (8%) Wirausaha dan sejumlah 42 orang (39%) lainnya bekerja selain pekerjaan-pekerjaan tersebut. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang tinggi yakni sebanyak 81 orang (76%).

**Distribusi Frekuensi Perilaku Penggunaan Mobile JKN**

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Perilaku Penggunaan Mobile JKN**

Perilaku Penggunaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	0	0

Sedang	55	51
Tinggi	52	49
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 2 terlihat bahwasanya mayoritas responden memiliki perilaku penggunaan yang sedang yaitu sebanyak 55 orang (51%). Perilaku penggunaan menunjukkan persepsi responden mengenai perilakunya dalam menggunakan mobile JKN untuk pendaftaran online rawat jalan. Mayoritas responden yang memiliki perilaku penggunaan sedang tidak memanfaatkan mobile JKN untuk pendaftaran online sejak sistem ini diimplementasikan di RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Mayoritas responden pada golongan tersebut merasa senang memanfaatkan layanan ini, namun hanya memanfaatkannya ketika memerlukan layanan rawat jalan dari rumah sakit. Sementara itu, mayoritas responden yang memiliki perilaku penggunaan yang tinggi merupakan pasien tetap yang memerlukan kontrol ke poli rujukan setiap beberapa minggu atau beberapa bulan, bahkan salah satu poliklinik di rumah sakit tersebut hanya menerima pasien melalui pendaftaran secara online yaitu Poliklinik Jantung dan Pembuluh Darah, sehingga mereka sering bahkan selalu memanfaatkan layanan pendaftaran online rawat jalan melalui mobile JKN.

Perilaku penggunaan atau *use behavior* diukur dari intensitas penggunaan dan pandangan pengguna terhadap suatu teknologi. Perilaku penggunaan sangat berkaitan dengan evaluasi pengguna teknologi informasi yang digunakan, dengan kata lain penggunaan sistem menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu penerimaan teknologi (Anjani and Mukhlis, 2022). Penggunaan fasilitas kesehatan merupakan pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti kunjungan rumah oleh petugas kesehatan, rawat inap, rawat jalan, maupun bentuk aktivitas lain (Fitriani *et al.*, 2021).

### Distribusi Frekuensi Ekspektasi Kinerja

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi Kinerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	45	42
Tinggi	62	58
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 3 terlihat bahwasanya mayoritas responden penelitian memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi yaitu sebanyak 62 orang (58%). Ekspektasi kinerja atau *performance expectancy* berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kemudahan teknologi dalam memberikan manfaat dan kemudahan bagi pekerjaan mereka (Putra, Alfitman and Verinita, 2022). Mayoritas responden yang memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi merasa bahwa mendaftar online layanan rawat jalan melalui mobile JKN menghemat waktu dan usaha mereka yang memungkinkan mereka mendapatkan layanan rawat jalan lebih cepat dibandingkan dengan pendaftaran langsung atau manual. Pendaftaran online rawat jalan melalui mobile JKN sangat bermanfaat dan meningkatkan produktivitas bagi pasien yang bertempat tinggal jauh dari RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandangan. Sementara itu, mayoritas responden yang memiliki ekspektasi kinerja yang sedang merasa bahwa layanan ini bermanfaat namun tidak selalu menghemat waktu dan usaha mereka. Hal ini dikarenakan pasien rawat jalan yang mendaftar online diharuskan mengikuti antrian lagi pada loket pendaftaran online untuk melakukan *fingerprnt* sebelum menuju ke poliklinik rujukan.

### Distribusi Frekuensi Ekspektasi Usaha

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Ekspektasi Usaha

Ekspektasi Usaha	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	53	50
Tinggi	54	50
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 4 terlihat bahwasanya jumlah responden yang memiliki ekspektasi usaha yang rendah dan tinggi hanya selisih 1 orang. Ekspektasi usaha diukur dari mudahnya sebuah teknologi digunakan yang

dirasakan pengguna yang berdampak pada timbulnya kepercayaan bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat bagi pekerjaannya (Yasril and Fatma, 2021). Mayoritas responden yang memiliki ekspektasi usaha yang sedang merasa bahwa mendaftar online layanan rawat jalan melalui mobile JKN tidak sepenuhnya mudah dipahami dan memerlukan keterampilan khusus dalam penggunaannya terutama bagi pasien yang berusia 60 tahun keatas, sehingga mereka membutuhkan beberapa usaha dalam mengakses layanan ini. Sementara itu, mayoritas responden yang memiliki ekspektasi usaha yang tinggi merasa bahwa mendaftar online layanan rawat jalan melalui mobile JKN mudah digunakan dan dipelajari, sehingga hanya membutuhkan sedikit usaha dalam mengakses layanan ini.

**Distribusi Frekuensi Pengaruh Sosial**

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pengaruh Sosial**

Pengaruh Sosial	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	2	2
Sedang	85	79
Tinggi	20	19
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 5 terlihat bahwasanya sebagian besar responden memiliki pengaruh sosial yang sedang yaitu sebanyak 85 orang (79%). Pengaruh sosial atau *social influence* mengacu pada bagaimana faktor eksternal berdampak pada keputusan dan perilaku seseorang. Rekomendasi dan pandangan dari orang-orang terdekat mempengaruhi kesediaan seseorang terhadap pemanfaatan suatu teknologi (Nazmi *et al.*, 2024). Mayoritas responden yang memiliki pengaruh sosial yang sedang mendapatkan pengaruh dan dukungan mendaftar *online* layanan rawat jalan melalui *mobile* JKN dari tenaga kesehatan atau orang terdekat. Sementara itu, mayoritas responden yang memiliki pengaruh sosial yang tinggi mendapatkan pengaruh dan dukungan dari berbagai aspek yaitu tenaga kesehatan, orang terdekat dan media sosial. Namun, responden yang memiliki pengaruh sosial yang rendah mendapat pengaruh hanya dari sosial media.

**Distribusi Frekuensi Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi**

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi**

Kondisi-kondisi yang memfasilitasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	50	47
Baik	57	53
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 6 terlihat bahwasanya mayoritas responden memiliki kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang baik yaitu sebanyak 57 orang (53%). Kondisi-kondisi yang memfasilitasi merefleksikan persepsi individu terhadap infrastruktur dan fasilitas yang memungkinkan mereka untuk mengambil langkah atau berinteraksi dengan suatu teknologi (Anjani and Mukhlis, 2022). Mayoritas responden memiliki kondisi atau fasilitas yang diperlukan untuk mendaftar *online* layanan rawat jalan melalui *mobile* JKN, seperti pengetahuan, *smartphone* dan koneksi internet yang baik. Namun, mayoritas responden dengan kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang cukup berasal dari daerah yang akses internetnya belum optimal, sehingga terkadang mengalami gangguan dalam proses pendaftaran rawat jalan secara online melalui *mobile* JKN.

**Hasil Uji Hipotesis**

Variabel-variabel yang diteliti dianalisis secara statistik melalui penggunaan uji korelasi spearman dengan derajat kepercayaan 95% dikarenakan seluruh variabel berdata ordinal. Uji korelasi Spearman merupakan salah satu jenis uji hipotesis untuk mengetahui hubungan antar variabel yang berdata ordinal. Berikut hasil analisis bivariat pada variabel bebas dan terikat sebagai berikut:



**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	Perilaku Penggunaan				Total		p-value
	Sedang		Tinggi		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Ekspektasi Kinerja</b>							
Sedang	37	82,2	8	17,8	45	100	0,001
Tinggi	18	29	44	71	62	100	
<b>Ekspektasi Usaha</b>							
Sedang	37	69,8	16	30,2	53	100	0,001
Tinggi	18	33,3	36	66,7	54	100	
<b>Pengaruh Sosial</b>							
Rendah	0	0	2	100	2	100	0,259
Sedang	48	56,5	37	43,5	85	100	
Tinggi	7	35,0	13	65,0	20	100	
<b>Kondisi-kondisi yang memfasilitasi</b>							
Cukup	39	78,0	11	22,0	50	100	0,001
Baik	16	28,1	41	71,9	57	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2024

**Hubungan Ekspektasi Kinerja dengan Perilaku Penggunaan Mobile JKN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 7 diketahui bahwa terdapat 37 responden (82,2%) yang memiliki ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 8 responden (17,8%) yang memiliki ekspektasi kinerja sedang dan perilaku penggunaan yang tinggi. Sementara itu, sebanyak 18 responden (29%) yang memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 44 responden (71%) lainnya memiliki ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan yang tinggi. Hasil analisis statistik penelitian memperlihatkan terdapatnya korelasi diantara ekspektasi kinerja dengan perilaku penggunaan *mobile* JKN (*p-value* = 0,001).

Penelitian ini mengukur ekspektasi kinerja dalam 4 indikator yang terdiri dari persepsi keefisienan, kemudahan, manfaat dan produktivitas pendaftaran online melalui *mobile* JKN bagi pengguna. Hasil temuan lapangan menyatakan bahwa mayoritas responden dengan ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan yang sedang merasa bahwa aspek hemat waktu, hemat usaha dan kemudahan belum optimal. Hal tersebut dikarenakan di RSUD Kandangan para pasien yang mendaftar online diharuskan mengantri di loket pendaftaran online untuk melakukan *fingerprnt* sebelum mendapatkan pelayanan ke poli tujuan. Sedangkan responden dengan ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan yang tinggi memiliki persepsi bahwa mendaftar online layanan rawat jalan melalui *mobile* JKN sudah optimal terutama mengenai kebermanfaatannya dan dampaknya terhadap produktivitas layanan rawat jalan. Apabila dikomparasikan dengan pasien yang mendaftar langsung di rumah sakit atau pendaftaran manual, maka tentu pasien yang mendaftar online lebih cepat mendapatkan pelayanan ke poli tujuannya sehingga hal tersebutlah yang membuat pasien senang akan layanan pendaftaran online melalui *mobile* JKN tersebut. Hasil temuan menunjukkan bahwa makin tingginya ekspektasi kinerja pengguna *mobile* JKN, maka akan makin tingginya pula perilaku penggunaannya.

Penelitian ini selaras dengan Teori UTAUT atau teori penerimaan teknologi oleh Venkatesh, *et al* tahun 2003 yang menyatakan bahwa salah satu konstruk penentu perilaku penggunaan yaitu ekspektasi kinerja. Ekspektasi kinerja dalam teori UTAUT diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi bahwa teknologi tersebut dapat membantu pekerjaannya. Makin tingginya ekspektasi kinerja maka makin tingginya perilaku seseorang dalam memanfaatkan teknologi tersebut (Putra, Alfitman and Verinita, 2022).

Manfaat dari aplikasi *mobile* yang meningkatkan fleksibilitas, efisiensi dan kemudahan akses untuk informasi akan meningkatkan ekspektasi kinerja pengguna, sehingga pengguna akan terus menggunakan layanan sistem informasi tertentu. Selain itu, pengguna juga akan terus menggunakan suatu layanan informasi apabila layanan tersebut memberikan kenyamanan dan mempercepat pekerjaannya (Putra, Alfitman and Verinita, 2022). kinerja menanamkan persepsi bahwa suatu teknologi bermanfaat untuk meningkatkan produktivitasnya dan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi tersebut.

Persepsi responden mengenai ekspektasi kinerja mendorong responden untuk menggunakan mobile JKN untuk melakukan pendaftaran online (Rahmawati, Wigati and Kusumastuti, 2023).

Penelitian ini pun selaras akan penelitian yang dijalankan Verita Wanda Safira dan Tri Purnama Sari (2020) yang menunjukkan adanya korelasi diantara Ekspektasi Kinerja dengan Perilaku Penggunaan Pendaftaran online ( $p\text{-value}=0,001$ ). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa kepercayaan responden terhadap kinerja sistem pendaftaran online berdampak pada pilihan responden dalam mengakses jenis layanan pendaftaran online di fasilitas kesehatan. Mayoritas responden tidak memanfaatkan pendaftaran online karena kurangnya kepercayaan mereka terhadap kinerja sistem pendaftaran online.

Selain itu, hasil penelitian dari Lusi Mayliandri Indraswari dan Anggi Putri Aria Gita (2022) yang menemukan bahwasanya didapati hubungan yang signifikan secara statistik antara ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan mobile JKN ( $p\text{-value}=0,036$ ). Penelitian ini menemukan bahwa keuntungan yang didapatkan pengguna dari kinerja aplikasi ini mempengaruhi perilaku penggunaan mereka.

### **Hubungan Ekspektasi Usaha dengan Perilaku Penggunaan**

Berlandaskan hasil uji hipotesis pada tabel 7 diketahui bahwasanya terdapat 37 responden (69,8%) yang memiliki ekspektasi usaha dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 16 responden (30,2%) yang memiliki ekspektasi usaha yang sedang dan perilaku penggunaan yang tinggi. Sementara itu, sebanyak 18 responden (33,3%) yang memiliki ekspektasi usaha tinggi dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 36 responden (66,7%) lainnya memiliki ekspektasi usaha dan perilaku penggunaan yang tinggi. Hasil analisis statistik penelitian memperlihatkan terdapatnya korelasi diantara ekspektasi usaha dan perilaku penggunaan mobile JKN ( $p\text{-value}=0,001$ ).

Penelitian ini mengukur ekspektasi usaha dalam 4 indikator yang terdiri dari persepsi kemudahan dipahami, keterampilan yang diperlukan, kemudahan digunakan dan kemudahan dipelajari mengenai pendaftaran online melalui mobile JKN bagi pengguna. Hasil temuan lapangan menyatakan bahwa mayoritas responden dengan ekspektasi usaha dan perilaku penggunaan yang sedang merasa bahwa pendaftaran online rawat jalan melalui mobil JKN tidak sepenuhnya mudah dan memerlukan keterampilan khusus seperti kemampuan menggunakan smartphone sehingga perlu beberapa usaha dalam mengaksesnya terutama bagi responden yang berusia 60 tahun keatas. Sedangkan responden dengan ekspektasi usaha dan perilaku penggunaan yang tinggi merasa bahwa pendaftaran online rawat jalan melalui mobile JKN hanya membutuhkan sedikit usaha dalam mengakses fitur-fiturnya. Hal tersebutlah yang membuat pasien senang dan sering memanfaatkan layanan pendaftaran online rawat jalan melalui mobile JKN tersebut.

Penelitian ini selaras dengan Teori UTAUT atau teori penerimaan teknologi oleh Venkatesh, *et al* tahun 2003 yang menyatakan bahwa salah satu konstruk yang menentukan perilaku penggunaan yaitu ekspektasi usaha. Ekspektasi usaha merupakan aspek yang menunjukkan persepsi seseorang mengenai tingkah kemudahan penggunaan suatu teknologi (Rahmawati, Wigati and Kusumastuti, 2023). Kemudahan suatu teknologi mampu mendorong seseorang untuk memanfaatkan penggunaan teknologi tersebut secara berkelanjutan untuk menunjang aktivitasnya (Putri and Mahadian, 2021).

Penelitian ini selaras akan penelitian yang dijalankan Verita Wanda Safira dan Tri Purnama Sari (2020) yang menunjukkan adanya korelasi diantara ekspektasi usaha dengan perilaku penggunaan Pendaftaran online ( $p\text{-value}=0,001$ ). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwasanya tingkat kemudahan sistem pendaftaran online berdampak pada pilihan responden dalam mengakses layanan pendaftaran online di fasilitas kesehatan. Mayoritas responden tidak memanfaatkan pendaftaran online karena sulitnya sistem pendaftaran online dipahami dan digunakan.

Hasil penelitian dari Asy Syfa Suradi, dkk (2023) yang menunjukkan salah satu faktor yang berhubungan secara tidak langsung dengan perilaku penggunaan sistem pendaftaran online yaitu ekspektasi usaha melalui mediasi niat dengan *path coefficient* mediasi sebesar 0,207 dan nilai  $t$  yaitu  $3,944 > 1,96$ . Dengan meningkatkan ekspektasi usaha, maka akan meningkatkan niat penggunaan secara signifikan dan secara tidak langsung juga meningkatkan perilaku penggunaan sistem pendaftaran online. Hasil penelitian ini menemukan bahwasanya ekspektasi usaha berhubungan signifikan terhadap niat penggunaan dan niat penggunaan berhubungan signifikan terhadap perilaku penggunaan pendaftaran online, sehingga dengan meningkatkan ekspektasi usaha, maka akan meningkatkan niat penggunaan secara signifikan dan secara tidak langsung juga meningkatkan perilaku penggunaan sistem pendaftaran online.

### **Hubungan Pengaruh Sosial dengan Perilaku Penggunaan**

Berlandaskan hasil uji hipotesis pada tabel 7 diketahui bahwasanya terdapat 2 responden (100%) yang memiliki pengaruh sosial yang rendah dan perilaku penggunaan yang tinggi. Kemudian, terdapat 48 responden (56,5%) yang memiliki pengaruh sosial dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 37 responden (43,5%) memiliki pengaruh sosial yang sedang dan perilaku penggunaan yang tinggi. Sementara itu, sebanyak 7 responden (35%) memiliki pengaruh sosial yang tinggi dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 13 responden (65%) memiliki pengaruh sosial dan perilaku penggunaan yang tinggi.

Hasil analisis statistik penelitian memperlihatkan tidak didapati hubungan antara pengaruh sosial dengan perilaku penggunaan ( $p\text{-value}=0,259$ ).

Penelitian ini mengukur pengaruh sosial dalam 5 indikator yang terdiri dari pengaruh dari tenaga kesehatan, dukungan dari tenaga kesehatan, pengaruh dari orang terdekat, dukungan dari orang terdekat dan pengaruh dari sosial media dalam menggunakan mobile JKN untuk pendaftaran online layanan rawat jalan. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa terdapat 2 responden dengan pengaruh sosial yang rendah namun memiliki perilaku penggunaan yang tinggi. Dua responden tersebut menyatakan bahwa mereka mendapat informasi mengenai pendaftaran online rawat jalan melalui mobile JKN dari sosial media namun mereka memanfaatkan layanan mobile JKN sesuai dengan kebutuhan mereka terhadap layanan rawat jalan terkait. Hasil temuan lapangan juga menunjukkan bahwa mayoritas responden yang memiliki pengaruh sosial yang sedang mendapat pengaruh dan dukungan mendaftar *online* layanan rawat jalan melalui *mobile* JKN dari orang terdekat yaitu keluarga atau teman namun pengaruh tersebut tidak berdampak pada perilaku mereka dalam memanfaatkan mobile JKN untuk pendaftaran online rawat jalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku penggunaan responden didasarkan pada kebutuhan mereka dalam mengakses layanan rawat jalan sehingga pola perilaku penggunaan aplikasi *mobile* JKN berasal dari dalam diri responden.

Penelitian ini bertentangan dengan teori UTAUT atau teori penerimaan teknologi oleh Venkatesh, *et al* tahun 2003 menyatakan bahwa pengaruh sosial merupakan salah satu konstruk yang menentukan perilaku penggunaan suatu teknologi. Pengaruh sosial merupakan pengaruh dari orang-orang sekitar yang meyakinkan seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi. Sikap seseorang umumnya diberi pengaruh oleh budaya, norma, sosial atau panutan seseorang. Tetapi, pada seseorang yang mengedepankan bukti, pengalaman dan pengetahuan, penggunaan suatu teknologi ditentukan oleh dirinya sendiri (Ramdani, Supriatna and Yuliani, 2023). Pengaruh sosial merupakan dorongan disekitar individu yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan, persepsi dan perilaku seseorang (Rahmawati, Wigati and Kusumastuti, 2023).

Namun perilaku penggunaan didasarkan pada kemauan dan kebutuhan pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk pendaftaran online, sehingga pengaruh sosial tidak terlalu berdampak pada perilaku penggunaan (Pohan, Rokan and Syarvina, 2024). Hubungan sosial diartikan sebagai hubungan timbal balik yang bersifat konsisten. Hubungan sosial diciptakan manusia untuk mempengaruhi perilaku manusia lainnya (Arifin *et al.*, 2017).

Penelitian ini selaras penelitian yang dijalankan oleh Lusi Mayliandri Indraswari dan Anggi Putri Aria Gita (2022) bahwasanya pengaruh sosial dengan perilaku penggunaan tidak berhubungan ( $p\text{-value}=0,451$ ). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa peran orang lain terhadap pengguna untuk memengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak berdampak pada perilaku pengguna.

Penelitian ini juga selaras dengan penelitian Nurus Sa'idah (2017) yang menunjukkan tidak terdapatnya korelasi diantara pengaruh sosial dengan perilaku penggunaan ( $p\text{-value}=0,124$ ). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa para pengguna dan bukan pengguna merasa penggunaan E-Health akibat dari pengaruh sosialnya namun secara statistik tidak terdapatnya korelasi diantara pengaruh sosial dengan penggunaan *E-Health*.

### **Hubungan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan Perilaku Penggunaan**

Berlandaskan hasil pengujian hipotesis pada tabel 7 diketahui bahwasanya terdapat 39 responden (78%) yang memiliki kondisi yang cukup memfasilitasi dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 11 responden (22%) memiliki kondisi yang cukup memfasilitasi dan perilaku penggunaan yang tinggi. Sementara itu, sebanyak 16 responden (28,1%) memiliki kondisi memfasilitasi yang baik dan perilaku penggunaan yang sedang dan sebanyak 41 responden (71,9%) lainnya memiliki berbagai kondisi memfasilitasi yang baik dan perilaku penggunaan yang tinggi. Hasil analisis statistik penelitian menunjukkan ada korelasi diantara kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan mobile JKN ( $p\text{-value}=0,001$ ).

Penelitian ini mengukur kondisi-kondisi yang memfasilitasi dalam 3 indikator yang terdiri dari ketersediaan sumber daya, memiliki pengetahuan dan ketersediaan petunjuk teknis dalam menggunakan mobile JKN untuk pendaftaran online layanan rawat jalan. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang cukup dan perilaku penggunaan yang sedang merasa bahwa beberapa kondisi atau fasilitas untuk mendaftar *online* layanan rawat jalan melalui *mobile* JKN belum optimal terutama pada aspek sumber daya dan koneksi internet, yang mana beberapa responden berasal dari daerah yang koneksi internetnya cukup lemah. Sedangkan responden dengan kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang baik dan perilaku penggunaan yang tinggi memiliki smartphone, pengetahuan dan koneksi internet yang baik sehingga mendorong mereka dalam mengakses layanan mobile JKN tersebut.



Penelitian ini selaras dengan Teori UTAUT atau teori penerimaan teknologi oleh Venkatesh, *et al* tahun 2003 yang menyatakan bahwa salah satu konstruk yang menentukan perilaku penggunaan yaitu kondisi-kondisi yang memfasilitasi. Konstruk ini diartikan sebagai persepsi individu mengenai fasilitas, sarana dan prasarana, serta pengetahuan yang menunjang penggunaan teknologi yang berdampak pada kenyamanan serta kemudahan pemanfaatan sebuah teknologi. Fasilitas yang mumpuni memengaruhi penggunaan suatu teknologi secara positif (Rahmawati, Wigati and Kusumastuti, 2023). Kondisi fasilitas dapat mempengaruhi penggunaan teknologi individu. Makin baik kondisi fasilitas yang ada, berakibat makin tingginya penggunaan dan adopsi teknologi (Faaeq, Alqasa and Al-Matari, 2014).

Penelitian ini selaras akan penelitian yang dijalankan oleh Verita Wanda Safira dan Tri Purnama Sari (2020) yang menunjukkan adanya hubungan antara kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan Perilaku Penggunaan Pendaftaran online ( $p\text{-value}=0,001$ ). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa mayoritas responden yang memiliki kondisi-kondisi yang memfasilitasi yang kurang baik tidak memanfaatkan sistem pendaftaran online.

Penelitian ini juga selaras dengan penelitian Asy Syfa Suradi, dkk (2023) yang menunjukkan terdapatnya korelasi signifikan diantara kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan dengan nilai koefisien 0,402 dan nilai  $t$  yaitu 5,032 > 1,96. Temuan penelitian ini menemukan bahwasanya kondisi-kondisi yang memfasilitasi berhubungan signifikan terhadap niat penggunaan dan niat penggunaan berhubungan signifikan terhadap perilaku penggunaan pendaftaran online, sehingga dengan meningkatkan kondisi fasilitas, maka akan meningkatkan niat penggunaan secara signifikan dan secara tidak langsung juga meningkatkan perilaku penggunaan sistem pendaftaran online.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi dengan perilaku penggunaan mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online. Namun tidak terdapat hubungan faktor pengaruh sosial dengan perilaku penggunaan mobile JKN dalam pelayanan pendaftaran online.

Adapun saran dari peneliti mencakup BPJS Kesehatan diharapkan dapat mengembangkan tampilan dan mengoptimalkan performa aplikasi agar minim akan gangguan, rumah sakit diharapkan dapat menyediakan kiosk dan mempertimbangkan kebijakan mengenai pendaftaran online untuk poliklinik. Selain itu, BPJS Kesehatan dan rumah sakit dapat bekerja sama dengan melibatkan berbagai komunitas lokal dan institusi pendidikan dalam kampanye edukasi untuk meningkatkan sebaran informasi mengenai aplikasi mobile JKN. Masyarakat juga diharapkan dapat mengajak dan turut aktif menyebarkan informasi mengenai mobile JKN, dan program studi serta mahasiswa dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti bersyukur akan mendapat dukungan, motivasi dan sokongan dari kedua orang tua saya, kedua dosen pembimbing, pihak RSUD Brigjend H. Hasan Basry Kandungan dan Program Studi Kesehatan Masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, W. and Mukhlis, I. (2022) 'Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 21(1), p. 1. Available at: <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>.
- Arifin, S. *et al.* (2017) *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Banua.
- Arini, F. and Gurning, F. (2022) 'Ekuitas Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) di Kecamatan Medan Baru.', *JUMANTIK (Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan)*, 7(3), pp. 266–275.
- Bahri, S., Amri, A. and Siregar, A.A. (2022) 'Analisis kualitas pelayanan aplikasi mobile JKN BPJS kesehatan menggunakan metode service quality (servqual)', *Industrial Engineering Journal*, 11(2). Available at: <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>.
- Faaeq, M., Alqasa, K. and Al-Matari, E. (2014) 'Technology adoption and innovation of E-Government in Republic of Iraq', *Asian Social Science*, 11(3), pp. 135–145.
- Fitriani, L. *et al.* (2021) 'Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas', *JURNAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KESEHATAN MASYARAKAT INDONESIA*, 2(1), pp. 67–75.
- Indraswari, L.M. and Gita, A.P.A. (2022) *Analisis penerimaan pengguna aplikasi mobile JKN pada peserta BPJS kesehatan Kota Surakarta dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.

- Julianda, Z. and Holiqurrahman, E.M. (2023) 'Supply infrastructure financing & kualitas mutu layanan dalam meningkatkan kepuasan peserta JKN', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), pp. 143–155. Available at: <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.146>.
- Nainggolan, V. and Herning Sitabuana, T. (2022) 'Jaminan kesehatan bagi rakyat indonesia menurut hukum kesehatan', *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(6), pp. 907–916. Available at: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i6.109>.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S. and Arifin, M.A. (2022) 'Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN mobile di Kota Makassar', *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), pp. 196–204. Available at: <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>.
- Nazmi, N. et al. (2024) 'Model Utaut Pada Perilaku Penggunaan Aplikasi Praktik Akuntansi', *Jurnal Akademi Akuntansi*, 7(1), pp. 20–36. Available at: <https://doi.org/10.22219/jaa.v7i1.30730>.
- Pohan, R.N.A., Rokan, M.K. and Syarvina, W. (2024) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking pada layanan BSI mobile dengan menggunakan model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)', *J Manaj Akunt*, 4(3), pp. 732–740.
- Putra, D.M., Alfitman and Verinita (2022) 'The Effect of using the Mobile Application of JKN Health Social Security Implementing Agency on JKN-KIS Participant Satisfaction in the City of Padang using the Unified Theory of Acceptance and use of Technology Model', *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), pp. 2825–2837. Available at: <https://www.enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/731>.
- Putri, V.S. and Mahadian, A.B. (2021) 'Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung terhadap minat pemanfaatan aplikasi E-Clinic di Kota Bandung', *eProceedings of Management*, 8(3).
- Rahmawati, E.D., Wigati, P.A. and Kusumastuti, W. (2023) 'Penerimaan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2', *Jurnal Riset Kesehatan Masyarakat*, 3(3), pp. 112–126.
- Ramdani, D., Supriatna, E. and Yuliani, W. (2023) 'Validitas dan reliabilitas angket kematangan emosi', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 6(3), pp. 232–238.
- Safira, V.W. and Sari, T.P. (2020) 'Evaluasi penggunaan pendaftaran online dengan metode unified theory of acceptance and use of technology (utaut) di rumah sakit islam ibnu sina pekanbaru', *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science*, 1(2), pp. 24–34.
- Saidah, N. (2017) 'Analisis penggunaan sistem pendaftaran online (E-health) berdasarkan unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT).', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), pp. 72–81.
- Sudrajat, T., Kunarti, S. and Nasihuddin, A.A. (2020) 'Perlindungan hukum dan pemenuhan hak pekerja pada program jaminan kesehatan nasional', *Pandecta Research Law Journal*, 15(1), pp. 83–92. Available at: <https://doi.org/10.15294/pandecta.v15i1.23647>.
- Suhadi, S., Jumakil, J. and Irma, I. (2022) 'Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS', *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES"(Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 13, pp. 262–267.
- Sukmaningrum, A. and Imron, A. (2017) 'Memanfaatkan Usia Produktif dengan Usaha Kreatif Industri Pembuatan Kaos pada Remaja di Gresik', *Jurnal Paradigma Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya: Surabaya*, 05(03).
- Suradi, A.S. et al. (2023) 'Analisis faktor perilaku penggunaan sistem pendaftaran online berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)', *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(3), pp. 1296–1308. Available at: <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i3.3177>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Venkatesh, V. et al. (2003) 'User acceptance of information technology: Toward a unified view', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), pp. 425–478. Available at: <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Yasril, A.I. and Fatma, F. (2021) 'Penerapan Uji Korelasi Spearman Untuk Mengkaji Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Diabetes Melitus Di Puskesmas Sicincin Kabupaten Padang Pariaman', *Human Care Journal*, 6(3), p. 527. Available at: <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i3.1444>