



Jurnal Kesehatan Marendeng

<http://e-jurnal.stikmar.ac.id/index>

Vol X, No. II, July 2026, pp 144-157
p-ISSN:2850-0329 dan e-ISSN: 2809-2813

DOI:<https://doi.org/jkm.v10i2.223>



Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Antrean Online (*Mobile JKN*) Di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang

Cindi AgustinaUsman¹, Sunandar Said ², Devy Febrianti³, Pratiwi Ramlan⁴

¹ Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

² Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

³ Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

⁴ Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email: cindyagustinausman@gmail.com

Artikel info

Artikel history:

Received; 18 April 2026

Revised ; 22 April 2026

Accepted; 14 Juli 2026

Kata Kunci:

Antrean online;

Mobile JKN;

UTAUT;

Keyword:

Antrean online;

Mobile JKN;

UTAUT

Abstract. *The development of digital technology has driven increased efficiency in healthcare services through the Mobile JKN online queue, but its utilization has not been optimal. Based on the decline in utilization from 78.83% (August 2025) to 66.14% (September 2025). This study aims to analyze the related factors and analyze the most dominant factors with the utilization of the Mobile JKN online queue based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model. This type of research uses a quantitative method with a cross-sectional approach. The research instrument is a Guttman scale questionnaire that has passed validity and reliability tests. The study population is an average of 3,734 outpatient visits per month with a sample of 97 respondents selected using accidental sampling techniques. Data collection was carried out through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using the Chi-Square test (bivariate) and logistic regression test (multivariate). The results of the bivariate test show that performance expectations, effort expectations, social influence, and facilitating conditions have a significant relationship with the utilization of online queues with a p value <0.001. The results of the logistic regression test show that the facilitating conditions variable is the most dominant factor influencing the use of online queues with a Wald value of 9.954 and an OR value of 0.106 (95% CI: 0.026-0.427). Hospitals and BPJS Kesehatan are expected to prioritize strengthening facilitating conditions as the most dominant factor by providing stable internet access, improving application system reliability, and offering staff assistance for application use, so that the utilization of online queues can increase in a concrete and sustainable manner.*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital mendorong peningkatan efisiensi layanan kesehatan melalui antrean online Mobile JKN, namun pemanfaatannya belum optimal. Berdasarkan data terjadi penurunan pemanfaatan dari 78,83% (Agustus 2025) menjadi 66,14% (September 2025). Penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dan menganalisis faktor yang paling dominan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN berdasarkan *model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif pendekatan *Cross-sectional*. Instrument penelitian berupa kuesioner skala Guttman yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Populasi penelitian adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 3.734 per bulan dengan sampel 97 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square (bivariat) dan uji regresi logistik (multivariat). Hasil uji bivariat menunjukkan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan antrean online dengan nilai $p < 0,001$. Hasil uji regresi logistik menunjukkan variabel kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi pemanfaatan antrean online dengan nilai wald = 9,954 dan nilai OR = 0,106 (CI 95%: 0,026-0,427). Rumah sakit dan BPJS Kesehatan diharapkan memprioritaskan penguatan kondisi yang memfasilitasi sebagai faktor paling dominan melalui penyediaan akses internet yang stabil, peningkatan keandalan sistem aplikasi, serta pendampingan petugas dalam penggunaan aplikasi, sehingga pemanfaatan antrean online dapat meningkat secara konkret dan berkelanjutan.



Corresponden author:

Email: cindyhyagustinausman@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan kesehatan, salah satunya melalui sistem antrean online yang bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu pasien (Said et al., 2023). Sebagai bagian dari komitmen transformasi kesehatan digital untuk mencapai *Universal Health Coverage (UHC)*, pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan meluncurkan fitur antrean online pada aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi kepadatan pasien di fasilitas kesehatan, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran BPJS Kesehatan Nomor 14 Tahun 2020 (BPJS Kesehatan, 2020). Namun, pada kenyataannya, ketersediaan sistem digital ini belum sebanding dengan tingkat pemanfaatan antrean online di lapangan.

Berdasarkan data tahun 2022 menunjukkan dari 275 juta penduduk, sebanyak 248 juta telah terdaftar di Mobile JKN dan 2.779 fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan telah terintegrasi (BPJS Kesehatan, 2022). Pada Desember 2024, peserta JKN mencapai 278,1 juta (98,45% penduduk), namun hanya 224 juta yang aktif, sementara lebih dari 56 juta tidak aktif pada 2025 (Arlinta, 2025). Meskipun sistem telah tersedia, pemanfaatan antrean online masih rendah, seperti di Puskesmas Medan Tuntungan yang memiliki 24.309 peserta BPJS, tetapi hanya 14 akun Mobile JKN yang terdaftar hingga Mei 2024

(Panjaitan, 2024). Padahal, penerapan sistem antrean online terbukti mampu meminimalkan waktu tunggu pasien secara signifikan hingga 30-40% (Dhani et al., 2025).

Kesenjangan antara ketersediaan sistem dan rendahnya pemanfaatan antrean online terlihat jelas di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang.

Faskes	Jumlah SEP RJTL	Jumlah Pemanfaatan Antrean Online			Capaian Pemanfaatan Antrean Total s.d 10/08/2025	Capaian Pemanfaatan Antrean Mobile JKN s.d 31/08/2025
		Web Antrean / Bridging Antrean	Mobile JKN	Total		
2	3	4	5	6 = 4+5	7 = 6/3*100%	8 = 5/3*100%
RSUD ARIFIN NU'MANG (1816R002)	2.958	142	2.594	2.736	92,49%	87,69%
RS ADINDA MEDICAL CENTRE (0333R003)	623	68	545	613	98,39%	87,48%
RSU NENE MALLOMO (1816R001)	3.906	484	3.079	3.563	91,22%	78,83%
RSU ANUGRAH PANGKAJENE (0333R001)	214	27	154	181	84,58%	71,96%
Faskes	Jumlah SEP RJTL	Jumlah Pemanfaatan Antrean Online			Capaian Pemanfaatan Antrean Total s.d 28/09/2025	Capaian Pemanfaatan Antrean Mobile JKN s.d 28/09/2025
		Web Antrean / Bridging Antrean	Mobile JKN	Total		
2	3	4	5	6 = 4+5	7 = 6/3*100%	8 = 5/3*100%
RSUD ARIFIN NU'MANG (1816R002)	3.003	187	2.677	2.864	95,37%	89,14%
RS ADINDA MEDICAL CENTRE (0333R003)	621	54	550	604	97,26%	88,57%
RSU ANUGRAH PANGKAJENE (0333R001)	153	17	125	142	92,81%	81,70%
RSU NENE MALLOMO (1816R001)	3.963	337	2.621	2.958	74,64%	66,14%

Sumber : Data Pemanfaatan Antrean Mobile JKN 2025

Gambar 1 Data Kunjungan Pasien BPJS 2025

Berdasarkan buku profil RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2024, jumlah kunjungan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan mencapai 44.807 kunjungan. Namun, hasil observasi lapangan pada tahun 2025 menunjukkan tren pemanfaatan antrean online Mobile JKN yang tidak konsisten dan cenderung menurun. Pada Agustus 2025, tingkat pemanfaatan sebesar 78,83% dari 3.906 pasien (3.079 pengguna), sedangkan pada September 2025 menurun menjadi 66,14% dari 3.963 pasien (2.621 pengguna). Penurunan pemanfaatan di tengah meningkatnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan ini menjadi masalah krusial yang memerlukan analisis mengenai faktor perilaku penerimaan teknologi oleh pengguna.

Secara teoritis, analisis perilaku adopsi teknologi dalam penelitian ini dikaitkan dalam kerangka Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menjelaskan bahwa perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks pemanfaatan antrean online Mobile JKN, ke empat variabel sebagai faktor penentu yang berkaitan erat dengan kendala penggunaan yang ada di lapangan dan mempengaruhi proses adaptasi pasien dalam beralih pendaftaran manual ke pendaftaran online.

Justifikasi keterkaitan variabel UTAUT diperkuat oleh temuan dari penelitian terdahulu. pada aspek Ekspektasi kinerja penelitian yang dilakukan oleh Handasari et al. (2024) menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN masih tergolong “marginal rendah” dengan skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar $60,9 \pm 13,47$, yang menandakan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna

(Handasari et al., 2024). Sementara itu, Ekspektasi usaha menjadi salah satu faktor rendahnya adopsi antrean online, terutama karena kurangnya pemahaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi serta minimnya sosialisasi dari BPJS Kesehatan (Nurhidayah et al., 2024). Pengaruh sosial juga berperan penting, di mana dukungan tenaga kesehatan dan lingkungan sekitar dapat meningkatkan minat penggunaan teknologi digital (Azizah et al., 2024). Di sisi lain, kondisi yang memfasilitasi seperti keterbatasan jaringan internet dan dukungan teknis yang belum optimal turut menjadi hambatan. Penelitian juga menunjukkan bahwa masalah infrastruktur dan integrasi sistem menyebabkan rendahnya ketergantungan terhadap aplikasi Mobile JKN (Solehah et al., 2024).

Dari uraian diatas, meskipun fitur antrean online Mobile JKN telah diterapkan secara luas, tingkat pemanfaatannya masih rendah, khususnya di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian mengenai hubungan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dengan pemanfaatan antrean online berdasarkan teori UTAUT masih terbatas. Penelitian terdahulu seperti Amira (2021) dan Atma (2021) hanya membahas aplikasi Mobile JKN secara umum atau sekadar mengukur tingkat kepuasan pasien, tanpa membedah fitur antrean *online* yang sistemnya jauh lebih rumit karena terhubung dengan kuota dokter di rumah sakit.

Selain itu, riset berbasis teori UTAUT oleh Sidi (2021) dan Asrori (2022) rata-rata dilakukan di kota besar yang jaringan internetnya sudah lancar dan karakteristik masyarakatnya sudah terbiasa dengan teknologi, sehingga hasilnya tidak cocok diterapkan pada pasien rumah sakit daerah yang sebagian besar tingkat pendidikan dan kemampuan digitalnya masih terbatas serta sering terkendala sinyal. Dengan demikian, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penerapan keempat konstruk UTAUT secara simultan, sekaligus penentuan faktor yang paling dominan, pada konteks yang belum banyak diteliti sebelumnya, yaitu fitur antrean online Mobile JKN pada populasi pasien rawat jalan rumah sakit daerah dengan karakteristik literasi digital dan infrastruktur jaringan yang masih terbatas, berbeda dari penelitian UTAUT terdahulu yang umumnya dilakukan pada aplikasi Mobile JKN secara umum atau pada populasi perkotaan dengan kondisi infrastruktur yang lebih memadai.

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan keempat faktor UTAUT dan melihat Faktor mana yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN. Penelitian ini penting untuk menganalisis keterkaitan faktor-faktor tersebut sebagai dasar dalam menyusun strategi peningkatan pemanfaatan layanan digital guna mendukung sistem antrean yang lebih efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis hubungan *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating condition* (kondisi memfasilitasi) dengan *use behavior* (pemanfaatan antrean online Mobile JKN) pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan tahun 2024 sebanyak 3.734 kunjungan per bulan. Sampel ditentukan

menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 97 responden. Rumus Slovin dipilih karena sesuai untuk populasi yang ukurannya diketahui pasti namun tidak memiliki *sampling frame* individual yang lengkap, sedangkan tingkat kesalahan 10% dipilih sebagai ambang batas yang lazim pada penelitian sosial-kesehatan bersifat eksploratif-korelasional, dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya tanpa mengorbankan presisi hasil yang masih dapat diterima secara metodologis.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden yang dijumpai langsung di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria inklusi, karena tidak tersedia *sampling frame* berupa daftar pasien yang akan berkunjung. Potensi bias seleksi diminimalkan melalui tiga langkah: (1) pengumpulan data pada hari kerja dan sesi pelayanan yang berbeda agar tidak hanya mencerminkan satu segmen waktu tertentu; (2) penerapan kriteria inklusi secara konsisten tanpa seleksi berdasarkan kemudahan komunikasi responden; dan (3) perbandingan sebaran karakteristik responden dengan profil populasi pasien rawat jalan pada buku profil rumah sakit. Meskipun demikian, potensi bias residual tetap menjadi keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil penelitian ini.

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Guttman ($Y_a = 1$, Tidak = 0) yang terdiri atas lima konstruk hasil adaptasi kuesioner UTAUT Venkatesh et al. (2003), yaitu performance expectancy (7 item), effort expectancy (6 item), social influence (6 item), facilitating condition (3 item), dan use behavior (4 item). Kategori jawaban tiap variabel (mis. “tahu manfaat” dan “tidak tahu manfaat”) ditentukan berdasarkan titik potong (cut-off) 50% dari skor total maksimal konstruk.

Uji validitas menggunakan *korelasi pearson product moment* menunjukkan seluruh item valid (r -hitung 0,474–0,936 > r -tabel 0,361; $df = 28$; $\alpha = 5\%$), sedangkan uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,939, jauh di atas ambang >0,60 yang lazim digunakan untuk penelitian sosial-kesehatan tahap eksploratif (ambang >0,70 umumnya disyaratkan untuk instrumen baku yang telah mapan).

Uji coba instrumen (pilot study) dilakukan pada 30 responden ($df = n-2 = 28$) dari masyarakat pemilik BPJS Kesehatan yang berpotensi menggunakan antrean online Mobile JKN di wilayah kerja RSUD Nene Mallomo, di luar sampel penelitian utama. Data juga didukung oleh observasi dan data sekunder berupa laporan pemanfaatan antrean online bulanan dari BPJS Kesehatan, buku profil rumah sakit, serta literatur relevan.

Analisis data menggunakan program SPSS meliputi analisis univariat (karakteristik responden dan distribusi variabel), analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan variabel paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN, dengan batas signifikansi $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Tabel 1 Katakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki- Laki	31	32,0
Perempuan	66	68,0
Total	97	100
Usia		
17-25	19	19,6
26-35	18	18,6
36-45	27	27,8
46-55	24	24,7
55-65	9	9,3
Total	97	100
Pendidikan		
SD	33	34,0
SMP	20	20,6
SMA	28	28,9
D3/S1	15	15,5
S2	1	1,0
Total	97	100
Pekerjaan		
IRT	38	39,2
Pelajar/Mahasiswa	8	8,2
Wiraswasta	18	18,6
Guru/Pensiunan	4	4,1
Petani/Buruh	13	13,4
Honorar/ASN/PPPK	5	5,2
Kader/Karyawan	5	5,2
Satpol pp/Bidan	2	2,1
Pedagang	2	2,1
Pembiayaan FIF	1	1,0
Pustakawan	1	1,0
Total	97	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (68,0%), dengan kelompok usia terbanyak pada rentang 36-45 tahun yaitu 27 orang (27,8%). Tingkat pendidikan responden ini didominasi oleh perempuan, kelompok usia dewasa, tingkat pendidikan dasar hingga menengah didominasi oleh lulusan sekolah dasar (SD) sebanyak 33 orang (34,0%), dan

jenis pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 38 orang (39,3%). Secara umum, karakteristik responden dalam penelitian, serta pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

Analisis Bivariat

1. Tabel 2 Hubungan ekspektasi kinerja dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN

Variabel Ekspektasi Kinerja	Pemanfaatan antrean online				Total		P value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak tahu manfaat	14	53,8%	12	46,2%	26	100	<0,001
Tahu manfaat	10	14,1%	61	85,9%	71	100	
Total	24	24,7%	73	75,3%	97	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari total 97 responden terdapat 26 responden yang tidak tahu manfaat, sebagian besar tidak memanfaatkan antrean online Mobile JKN yaitu sebanyak 14 responden (53,8%). Sebaliknya, dari 71 responden yang tahu manfaat, lebih banyak responden yang memanfaatkan antrean online Mobile JKN yaitu sebanyak 61 responden (85,9%). Hasil analisis diperoleh nilai $p \text{ value} = <0,001$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN.

2. Tabel 3 Hubungan Ekspektasi Usaha Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Variabel Ekspektasi Usaha	Pemanfaatan antrean online				Total		P value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak mudah	21	53,8%	18	46,2%	39	100	<0,001
Mudah	3	5,2%	55	94,8%	58	100	
Total	24	24,7%	73	75,3%	97	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 39 responden yang menyatakan penggunaan antrean online tidak mudah, terdapat 21 responden (53,8%) tidak memanfaatkan antrean online Mobile JKN. sementara itu, terdapat 58 responden yang menyatakan bahwa penggunaan antrean online mudah digunakan, didominasi 55 responden (94,8%) yang memanfaatkan antrean online Mobile JKN. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi usaha dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN dengan nilai $p = <0,001$ ($p < 0,05$).

3. Tabel 4 Hubungan Pengaruh Sosial Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Variabel pengaruh sosial	Pemanfaatan antrean online		Total	P value
	Tidak memanfaatkan	Memanfaatkan		
	N	%	N	

	N	%	N	%	N	%	
Tidak Terpengaruh	17	54,8%	14	45,2%	31	100	
Terpengaruh	7	10,6%	59	89,4%	66	100	<0,001
Total	24	24,7%	73	75,3%	97	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 31 responden yang tidak terpengaruh terdapat 17 responden (54,8%) yang tidak memanfaatkan antrean Online Mobile JKN. Sementara itu 66 responden yang terpengaruh, dan yang memanfaatkan antrean online sebanyak 59 responden ((89,4%) . Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh sosial memiliki berhubungan yang signifikan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN dengan nilai $P = <0,001$ ($p < 0,05$).

4. Tabel 5 Hubungan kondisi Fasilitas Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Variabel kondisi yang memfasilitasi	Pemanfaatan antrean online				Total		P value
	Tidak memanfaatkan		Memanfaatkan				
	N	%	N	%	N	%	
Tidak terfasilitasi	17	65,4%	9	34,6%	26	100	<0,001
Terfasilitasi	7	9,9%	64	90,1%	71	100	
Total	24	24,7%	73	75,3%	97	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 26 responden yang tidak terfasilitasi terdapat 17 responden (65,4%) yang tidak memanfaatkan antrean online Mobile JKN. Sementara itu, responden yang terfasilitasi sebanyak 71 responden dengan jumlah 64 responden (90,1%) yang memanfaatkan antrean online Mobile JKN. hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kondisi fasilitas dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN dengan nilai $p = <0,001$ ($p < 0,05$).

Analisis Multivariat

Analisis multivariat digunakan untuk menguji hubungan variabel secara bersama sama untuk melihat faktor mana yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN. uji yang digunakan dalam analisis ini adalah uji regresi logistik .

Tabel 6 Analisis Multivariat Regresi Logistik

Variabel	Kategori	Wald	Sig	OR	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	upper
Ekspektasi Kinerja	Tahu manfaat Tidak tahu manfaat (Ref)	.037	0,847	.859	.185	4.002
Ekspektasi Usaha	Mudah Tidak mudah (Ref)	9,611	0,002	.080	.016	.394

Pengaruh Sosial	Terpengaruh Tidak terpengaruh (Ref)	2,435	0,119	.315	.074	.1.345
Kondisi fasilitas	Terfasilitasi Tidak terfasilitasi (Ref)	9,954	0,002	.106	.026	.427
Constant		26.676	<0,001	55.010		

Sumber : Data Primer, Tahun 2026

Keterangan : (Ref) = kategori referensi

Koefisiensi regresi ; C,I = Confidence interval

Berdasarkan hasil uji multivariat menggunakan uji regresi logistik dengan memasukkan variabel yang memenuhi syarat menunjukkan bahwa terdapat dua variabel yang berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN yaitu variabel ekspektasi usaha dengan nilai $p = 0,002$ dan nilai $OR = 0,080$ (CI 95%: 0,016 – 0,394) melalui perhitungan inversi ($1/0,080$), pasien yang menganggap aplikasi tidak mudah beresiko 12,5 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan fitur antrean online dibandingkan pasien yang merasa mudah. Sementara itu, variabel kondisi fasilitas dengan nilai $p = 0,002$ dan nilai $OR = 0,106$ (CI 95%: 0,026 – 0,427) melalui perhitungan inversi ($1/1,060$), pasien dengan kondisi tidak terfasilitasi memiliki kecenderungan 9,4 kali lebih tinggi untuk tidak memanfaatkan antrean online dibandingkan mereka yang merasa terfasilitasi. Disisi lain, variabel ekspektasi kinerja dengan nilai $p = 0,847$ dan pengaruh sosial dengan nilai $p = 0,119$ tidak menunjukkan hubungan yang signifikan setelah diuji secara bersamaan. Berdasarkan nilai Wald, variabel kondisi fasilitas memiliki nilai terbesar yaitu 9,954, sehingga dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN.

Pembahasan

1. Hubungan Ekspektasi Kinerja Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Ketertarikan pasien menggunakan antrean online Mobile JKN pada analisis bivariat dipengaruhi oleh pemahaman mereka akan manfaat aplikasi, sejalan dengan teori UTAUT yang menempatkan *performance expectancy* sebagai modal kognitif awal adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2003), serta didukung oleh Anhar (2025), Atma (2021), dan Sidi dkk. (2021).

Namun, data karakteristik responden (Tabel 1) dan analisis bivariat (Tabel 2) menunjukkan dua fenomena yang bertolak belakang: sebagian pasien tetap menggunakan antrean online meski berada pada kategori tidak tahu manfaat aplikasi. Kelompok ini didominasi lulusan sekolah dasar dan usia dewasa, sehingga kemungkinan penggunaan didorong oleh faktor eksternal (arahan petugas atau bantuan keluarga) merupakan interpretasi peneliti atas pola demografis yang teramati, bukan temuan yang diuji langsung, dan sebaiknya diverifikasi melalui penelitian kualitatif lanjutan. Sebaliknya, sebagian pasien yang telah memahami manfaat aplikasi tetap tidak memanfaatkannya karena hambatan teknis dan infrastruktur pendukung yang tidak memadai.

Kondisi ini menjelaskan mengapa ekspektasi kinerja kehilangan pengaruhnya secara drastis pada analisis multivariat ($p = 0,847$), jauh berbeda dari hasil bivariatnya. Sesuai konstruksi teori UTAUT,

ekspektasi kinerja hanya berperan kuat pada tahap penumbuhan niat (*behavioral intention*); begitu memasuki tahap penggunaan nyata (*usage behavior*), fokus pengguna bergeser pada kemudahan (*effort expectancy*) dan dukungan fasilitas (*facilitating conditions*), sehingga pemahaman manfaat tidak otomatis terwujud menjadi tindakan nyata, sejalan dengan temuan Asrori (2022) bahwa aplikasi kesehatan sering gagal dimanfaatkan karena pengguna kebingungan dengan cara pengoperasiannya.

Oleh karena itu, BPJS Kesehatan maupun manajemen fasilitas kesehatan tidak dapat lagi hanya mengandalkan sosialisasi manfaat, mengingat ekspektasi kinerja tidak lagi signifikan pada analisis multivariat ($p = 0,847$), sementara ekspektasi usaha ($OR = 0,080$; $CI\ 95\%: 0,016-0,394$) dan kondisi fasilitas ($OR = 0,106$; $CI\ 95\%: 0,026-0,427$) justru terbukti signifikan. Langkah yang lebih mendesak adalah menyediakan pendampingan langsung (edukasi literasi digital) di ruang tunggu pasien serta memastikan stabilitas sistem digital, agar kemudahan yang dijanjikan benar-benar dirasakan pasien.

2. Hubungan Ekspektasi Usaha Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena pasien yang sedang sakit atau cemas cenderung enggan mempelajari aplikasi yang rumit; tampilan sederhana dan alur pendaftaran yang jelas lebih mendorong penggunaan. Hasil ini diperkuat oleh analisis multivariat yang menunjukkan ekspektasi usaha tetap berpengaruh signifikan setelah dikontrol bersama variabel lain, menegaskan perannya sebagai faktor yang kuat dan stabil dalam menentukan perilaku pengguna teknologi.

Kondisi lapangan menunjukkan kemudahan penggunaan juga bergantung pada kemampuan pengguna mengoperasikan teknologi: sebagian tetap memanfaatkan layanan meski kesulitan karena kebutuhan pelayanan atau bantuan tenaga kesehatan, namun pengguna yang merasa kesulitan cenderung tidak memanfaatkan layanan secara mandiri. Peningkatan kemudahan dapat dilakukan melalui penyederhanaan tampilan, penyediaan panduan yang jelas, serta pendampingan oleh tenaga kesehatan.

Konsistensi ekspektasi usaha sebagai prediktor signifikan pada penelitian ini, Karma dkk. (2025), Very dkk. (2020), dan Asrori (2022), dibandingkan dengan temuan Amira dkk. (2021) yang tidak menemukan pengaruh serupa, memperlihatkan bahwa kekuatan variabel ini bergantung pada tingkat familiaritas populasi terhadap teknologi digital. Pada populasi dengan variasi literasi digital yang lebar, sebagaimana kemungkinan terjadi pada responden penelitian ini, kemudahan penggunaan tetap menjadi pembeda penting antara pengguna dan non-pengguna, sedangkan pada populasi yang sudah terbiasa dengan aplikasi digital lain, kemudahan penggunaan cenderung dianggap baku sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda perilaku.

3. Hubungan Pengaruh Sosial Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Dukungan keluarga, rekan, atau tenaga kesehatan menjadi stimulus penting yang membangun kepercayaan pasien untuk mencoba antrean online Mobile JKN, berfungsi sebagai jembatan informasi yang menekan ketakutan akan kegagalan teknologi pada pengguna baru. Temuan ini sejalan dengan hasil bivariat penelitian Rahmawati (2023) dan Khatib (2023).

Namun, kondisi lapangan menunjukkan sebagian pasien tetap menggunakan layanan tanpa dorongan sosial dari lingkungan sekitarnya, didorong oleh kebutuhan pelayanan yang lebih cepat, sementara sebagian lain yang telah mendapat dorongan keluarga atau petugas kesehatan tetap tidak memanfaatkannya karena kendala aplikasi, gangguan sistem, atau keterbatasan jaringan internet. Pola ini turut menjelaskan hilangnya signifikansi pengaruh sosial pada analisis multivariat ($p = 0,119$): sesuai UTAUT, pengaruh sosial berperan membentuk niat (*behavioral intention*), namun begitu memasuki tahap penggunaan nyata (*usage behavior*), keputusan lebih ditentukan oleh kemudahan penggunaan dan dukungan fasilitas yang dirasakan secara langsung.

Berbeda dari Rahmawati (2023) dan Khatib (2023) yang tidak menguji pengaruh sosial bersama *facilitating condition* dan *effort expectancy* dalam satu model, hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh sosial kemungkinan bekerja secara tidak langsung, misalnya melalui pembentukan ekspektasi usaha atau akses terhadap fasilitas (mis. keluarga yang turut membantu pendaftaran sekaligus menyediakan perangkat dan koneksi internet), sehingga efek independennya tidak terdeteksi ketika kedua jalur tersebut sudah diperhitungkan bersama dalam model yang sama. Implikasinya, peningkatan pemanfaatan antrean online perlu memadukan sosialisasi oleh petugas dan keluarga dengan penyederhanaan alur aplikasi serta penguatan infrastruktur jaringan di fasilitas kesehatan.

4. Hubungan Kondisi Yang Memfasilitasi Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Kondisi yang memfasilitasi, ketersediaan perangkat, akses internet stabil, kemampuan dasar pengoperasian, serta bantuan saat mengalami kesulitan, terbukti signifikan baik pada analisis bivariat maupun multivariat, sejalan dengan UTAUT yang menempatkannya sebagai determinan langsung *use behavior* (Venkatesh et al., 2003), serta didukung oleh Khatib (2023) dan Anhar (2025); namun berbeda dari Asrori (2022) yang tidak menemukan hubungan tersebut.

Perbedaan ini kemungkinan besar mencerminkan perbedaan konteks infrastruktur antar lokasi penelitian: pada fasilitas dengan jaringan dan perangkat yang relatif merata, variasi *facilitating condition* antar-responden cenderung kecil sehingga sulit terdeteksi secara statistik, sedangkan pada lokasi dengan kesenjangan infrastruktur yang lebih besar seperti pada penelitian ini, variasi tersebut cukup besar untuk terdeteksi secara konsisten. Kondisi lapangan menunjukkan pengguna dengan perangkat dan jaringan memadai lebih konsisten memanfaatkan antrean, sementara keterbatasan perangkat, jaringan, dan literasi digital menjadi hambatan utama, termasuk keluhan aplikasi yang sering error meskipun pengguna memahami manfaat dan kemudahannya.

Nilai OR *facilitating condition* (0,106) yang lebih kecil dibandingkan *effort expectancy* (0,080) menegaskan bahwa kondisi fasilitas merupakan prasyarat (*necessary condition*) bagi terwujudnya niat menjadi perilaku nyata. Berdasarkan temuan ini, peningkatan dukungan fasilitas seperti akses internet yang stabil, sistem aplikasi yang ringan, serta layanan bantuan saat terjadi error diperlukan agar pemanfaatan antrean online dapat berlangsung merata dan berkelanjutan.

5. Implikasi Praktis Bagi Rumah Sakit Dan BPJS Kesehatan

Mengacu pada dua variabel yang terbukti signifikan secara konsisten pada analisis multivariat, yaitu ekspektasi usaha (OR = 0,080; CI 95%: 0,016-0,394) dan kondisi yang memfasilitasi (OR = 0,106; CI 95%: 0,026-0,427), rumah sakit perlu menyediakan pendampingan langsung oleh petugas admisi bagi pasien dengan literasi digital rendah serta jalur bantuan cepat dan akses internet di area tunggu. BPJS Kesehatan selaku pengelola aplikasi perlu memprioritaskan perbaikan kemudahan penggunaan dan keandalan sistem, karena kedua faktor tersebut terbukti lebih menentukan penggunaan nyata dibandingkan ekspektasi kinerja maupun pengaruh sosial yang tidak bertahan signifikan pada model multivariat ($p = 0,847$ dan $p = 0,119$). Dengan demikian, sosialisasi manfaat dan dukungan sosial sebaiknya diposisikan sebagai pendorong percobaan awal, sedangkan strategi retensi jangka panjang difokuskan pada perbaikan teknis aplikasi dan infrastruktur pendukung.

6. Faktor Yang Paling Dominan Dengan Pemanfaatan Antrean Online Mobile JKN

Hasil analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik menunjukkan tidak semua variabel yang berhubungan pada analisis bivariat tetap signifikan setelah dianalisis bersama-sama. Variabel ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi terbukti signifikan, sementara ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial tidak. Berdasarkan nilai Wald, kondisi yang memfasilitasi merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan antrean online Mobile JKN, menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas, akses teknologi, dan dukungan penggunaan menjadi faktor utama dibandingkan variabel lainnya.

SIMPULAN

Pemanfaatan sistem antrean *online* Mobile JKN pada dasarnya dipengaruhi oleh seluruh elemen kognitif dan lingkungan pengguna, mulai dari persepsi manfaat, tingkat kemudahan, dorongan sosial, hingga kesiapan fasilitas pendukung. Meski demikian, ketika seluruh faktor tersebut diuji secara bersamaan, kondisi fasilitas pendukung muncul sebagai penentu paling dominan yang mengontrol perilaku penggunaan aktual pasien, diikuti oleh faktor kemudahan aplikasi. Sementara itu, persepsi terhadap manfaat dan pengaruh sosial dari lingkungan sekitar hanya berfungsi sebagai pemantik niat di tahap awal, tetapi kekuatannya langsung melemah ketika pasien berhadapan dengan hambatan teknis dan keterbatasan infrastruktur di lapangan. Dengan demikian, keberhasilan adopsi teknologi kesehatan ini tidak dapat bertumpu pada sosialisasi atau ajakan semata, melainkan sangat bergantung pada seberapa praktis sistem dijalankan dan seberapa siap infrastruktur yang memfasilitasinya.

SARAN

Saran dalam penelitian ini ditujukan kepada pihak rumah sakit dan BPJS Kesehatan untuk lebih mengoptimalkan sosialisasi serta edukasi mengenai manfaat dan penggunaan antrean online Mobile JKN. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kemudahan aplikasi, penyediaan sarana pendukung seperti akses internet, serta pendampingan oleh petugas. Langkah ini diharapkan dapat mendorong peningkatan penggunaan layanan antrean online secara lebih maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua atas doa dan dukungannya, kepada dosen pembimbing atas arahan dan bimbingannya, kepada staf RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang atas bantuan selama penelitian, serta kepada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan yang telah meluangkan waktu sebagai responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Amira, Arista, D. (2021). *Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Model Utaut2 Analysis Of The Acceptance Factor Of Mobile Jkn App Using*. November, 234–240.
- Anhar, V. Y. (2025). Analisis penggunaan mobile jkn dalam pelayanan pendaftaran online di instalasi rawat jalan rsud brigjend h . Hasan basry kandangan hayyana *, 2 fauzie rahman , 3 nur laily , 4 andini octaviana putri , program studi kesehatan masyarakat , fakultas kedokteran. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 15(1), 1–10.
- Arlinta, D. (2025). *BPJS Kesehatan Tahun 2024*”. <https://www.kompas.id/artikel/jumlah-peserta-jkn-meningkat-tetapi-makin-banyak-yang-tidak-aktif>
- Asrori, M. (2022). Kesehatan di Kabupaten Tuban Menggunakan Model Unified Theory Of Accepted Use Of Technology (Utaut) 3. *Skripsi*, 53–72.
- Atma, J. (2021). *Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Menggunakan Model Modifikasi Unified Theory Acceptance and Use Technology 2 (UTAUT2) Studi Kasus : BPJS Kesehatan Kab . Toraja Utara*. 2.
- Azizah, M. N., Suripto, & Septiani, W. (2024). Minat Menggunakan Layanan Telemedicine Halodoc pada Gen Z. *Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 4(2), 135–146.
- BPJS Kesehatan. (2020). Surat edaran direktur jaminan pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan nomor 14 tahun 2020. *Block Caving – A Viable Alternative?*, 21(1), 1–9. <https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/>
- BPJS Kesehatan. (2022). Laporan Pengelolaan Program dan Keuangan BPJS Kesehatan Tahun 2022. In *Bpjs Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/detail/2169>
- Dhani, R., Salshavira, N., Efriyanti, L., Rahmi, M., & Alfandi, M. R. (2025). Optimalisasi Sistem Antrian Di J&T Express Bypass Bukittinggi Dengan Metode Simulasi. *Journal of Innovation And Future Technology (IFTECH)*, 7(1), 13–22. <https://doi.org/10.47080/iftech.v7i1.3775>
- Handasari, S. putri, Wulandari, R., & Haikal. (2024). Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research*, 30(4), 324–332. <https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>
- Karma, M., Wirajaya, M., & Farmani, P. I. (2025). *Pemanfaatan Pendaftaran (Antrian) Online Ke Pelayanan Kesehatan Dengan Mobile-JKN Pada Masyarakat Di Provinsi Bali Utilization of Online Registration (Queue) for Health Services with Mobile-JKN in the Community in Bali Province*. 316–336.
- Khatib, J., & Dalam, S. (2023). *Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)*. 12(1), 1296–1308.
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 720–725. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.1002>
- Panjaitan, N. W. (2024). *Effectiveness of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application in Improving Health BPJS Services at Puskesmas Medan Tuntungan*.
- Rahmawati, E. D., Wigati, P. A., & Kusumastuti, W. (2023). *Penerimaan Pasien terhadap Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2*. <https://doi.org/10.14710/jrkm.2023.18905>
- Said, S., Rusdi, M., Arif, M. A., Wakiyah, N., & Kusumawati, D. E. (2023). *Analysis on the Utilization of Digital Application as the Covid-19 Mitigation Effort Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang . Indonesia Poltekkes Kemenkes Palu , Palu , Central Sulawesi , Indonesia (Correspondence author ' s email , nandarnurse@gmail.com / + 6282281006588)*. 16(4), 474–481.
- Sidi, R., Irena, R., Tarigan, D., Listiawaty, D., Afrian, D., & Okamona, H. (2021). *KABUPATEN DELI*

SERDANG TAHUN 2021. 4(1), 8–14.

- Solehah, A. Z., Sabila, A., & Azhari, F. A. (2024). Upaya Pengembangan Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat Melalui Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 1–9.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. Published by: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota. Stable URL : <https://www.jstor.org/>. February. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Verita Wanda Safira, T. P. S. (2020). *Evaluasi Penggunaan Pendaftaran Online Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology(Utaut) Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. 1(2), 24–34.