Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 31060-31066

Resistensi Masyarakat Terhadap Digitalisasi Layanan JKN di Puskesmas Magelang Tengah

Faida Fadli Hidayah[1], Desy Nurul Hidayah[2], Nailah Eva Saputri[3], Vika Indira Septiani[4], Aisyah Nuraini Asmungi[5]
[1-5]Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar,
Corresponding Author: Faida, Fadli Hidayah, e-mail: faida.fadli.hidayah@students.untidar.ac.id

Published: June , 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis resistensi masyarakat terhadap digitalisasi layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan respons masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap masyarakat pengguna layanan serta petugas puskesmas yang dipilih secara purposive, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan makna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat dalam mempermudah proses pendaftaran dan pengecekan antrean sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan, namun tingkat pemanfaatannya belum optimal karena masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kesulitan teknis dalam penggunaan aplikasi, keterbatasan jaringan internet, serta kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari pihak terkait. Resistensi masyarakat tidak selalu berupa penolakan langsung, tetapi muncul dalam bentuk keraguan, ketidaknyamanan, serta kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan manual ketika menghadapi kesulitan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital, sosialisasi yang lebih merata, serta pendampingan yang berkelanjutan agar implementasi layanan digital kesehatan dapat berjalan lebih efektif.

Kata kunci: Digitalisasi, Mobile JKN, resistensi masyarakat, pelayanan kesehatan, penerimaan teknologi.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Transformasi digital di bidang kesehatan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Di Indonesia, hal ini diwujudkan melalui berbagai inovasi, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses layanan seperti pendaftaran, antrean online, pembaruan data, dan informasi mengenai keanggotaan dengan cara yang praktis dan efisien. Kehadiran layanan digital ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Namun, pelaksanaan digitalisasi tidak selalu berlangsung dengan baik. Walaupun jumlah pengguna aplikasi cukup besar, tingkat penggunaan aktifnya masih rendah karena tidak semua orang benar-benar memanfaatkan fitur yang tersedia (Afandi & Purnomo, 2025). Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan perilaku pengguna, sehingga perlu dianalisis lebih lanjut, terutama mengenai bagaimana individu merespons perubahan sistem pelayanan dari cara manual ke digital.

Fenomena rendahnya penggunaan layanan digital JKN juga terlihat di fasilitas kesehatan, seperti di Puskesmas Magelang Tengah. Fenomena rendahnya penggunaan layanan digital JKN juga terlihat di fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti Puskesmas Magelang Tengah. Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi Mobile JKN, sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis, kepuasan pengguna, atau efektivitas layanan secara umum. Penelitian yang secara khusus

mengkaji resistensi masyarakat terhadap digitalisasi layanan kesehatan, terutama pada tingkat puskesmas, masih tergolong terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam memahami bagaimana masyarakat merespons perubahan dari sistem manual ke digital. Pemilihan Puskesmas Magelang Tengah sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menjadi garda terdepan dalam implementasi layanan JKN. Selain itu, puskesmas ini merepresentasikan kondisi umum pelayanan kesehatan publik yang sedang beradaptasi dengan transformasi digital, sehingga menjadi lokasi yang tepat untuk mengkaji fenomena resistensi masyarakat terhadap penggunaan layanan digital JKN. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengisi kekosongan kajian terkait perilaku masyarakat dalam menghadapi digitalisasi layanan kesehatan di tingkat puskesmas.

Puskesmas sebagai organisasi mempunyai sistem terstruktur dan koordinasi dalam mencapai tujuan, saat digitalisasi mengubah prosedur dan pola interaksi antara petugas dan masyarakat, resistensi bisa muncul apabila koordinasi atau pola interaksi tidak berjalan efektif. Organisasi merupakan suatu sistem struktur yang mengakomodasikan orang-orang yang mempunyai fungsi dan tugas masing-masing, dan dikoordinasikan untuk mencapai tujuan organisasi bersama. (Husin, 2022). Data di lapangan mengindikasikan bahwa banyak pasien masih memilih layanan manual ketimbang aplikasi Mobile JKN, walaupun aplikasi tersebut sudah ada dan dapat diakses secara luas (Pujiasih et al., 2025). Berbagai faktor menjadi alasan, mulai dari keterbatasan keterampilan digital, kesulitan teknis seperti login atau pemakaian fitur, sampai ketidakpercayaan terhadap sistem digital. Selain itu, masalah teknis seperti kesalahan server, aplikasi yang tidak bisa diakses, dan kurangnya kemampuan petugas juga menghalangi pengoptimalan layanan digital (Wigatie & Zainafree, 2023). Keadaan ini menunjukkan adanya penolakan individu masyarakat terhadap digitalisasi dalam layanan kesehatan. Penolakan ini tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga terlihat dalam sikap ragu untuk menggunakan, lebih memilih metode lama, atau merasa tidak nyaman dengan sistem yang baru.

Secara teoritis, ketahanan terhadap teknologi digital sangat berkaitan dengan seberapa siap seseorang dalam menyambut perubahan. Konsep Technology Readiness Index (TRI) yang diperkenalkan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa penerimaan terhadap teknologi dipengaruhi oleh sikap positif dan inovasi, serta hambatan yang berupa ketidaknyamanan dan perasaan tidak aman. Selain itu, dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), persepsi mengenai kemudahan penggunaan menjadi elemen penting yang menentukan apakah seseorang akan menerima atau menolak teknologi tertentu. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman digital dan pandangan mengenai kesulitan penggunaan adalah faktor utama yang menghalangi adopsi Mobile JKN (Ibrahim et al. , 2024). Namun, mayoritas penelitian masih berfokus pada aspek teknis, kepuasan, atau efektivitas layanan, sehingga studi yang secara khusus membahas ketahanan individu masyarakat terhadap digitalisasi layanan kesehatan, khususnya di tingkat puskesmas, masih sedikit. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengatasi kekurangan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam resistensi masyarakat terhadap digitalisasi layanan JKN di Puskesmas Magelang Tengah. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengalaman, persepsi, dan respons masyarakat terhadap penggunaan layanan digital melalui aplikasi Mobile JKN. Subjek penelitian terdiri dari masyarakat pengguna layanan dan petugas puskesmas yang dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN serta berbagai kendala yang muncul di masyarakat (Ultavia et al., 2023).

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan agar data dapat dipahami secara sistematis. Penelitian ini juga didukung oleh kajian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN dan digitalisasi layanan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman teknologi, keterbatasan literasi digital, serta kendala penggunaan aplikasi masih menjadi faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan Mobile JKN di masyarakat (Dahlia et al., 2024; Wigatie & Zainafree, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah, diperoleh beberapa temuan terkait persepsi penggunaan aplikasi, faktor pendukung dan penghambat, serta bentuk resistensi individu terhadap digitalisasi layanan JKN.

1. Persepsi Kegunaan Aplikasi (Perceived Usefulness)

   Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat dalam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Magelang Tengah. Aplikasi dinilai mampu mempermudah proses pendaftaran dan pengecekan antrean tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Selain itu, penggunaan aplikasi dianggap lebih efisien karena dapat diakses melalui telepon genggam sehingga membantu menghemat waktu pelayanan. Kemudahan tersebut membuat beberapa responden mulai terbiasa menggunakan layanan digital dibandingkan sistem manual.

   Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu responden masih memilih datang langsung ke puskesmas ketika mengalami kebingungan saat menggunakan aplikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat aplikasi memang telah dirasakan oleh pengguna, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena masyarakat masih membutuhkan bantuan dan penyesuaian dalam penggunaan layanan digital. Kondisi ini memperlihatkan bahwa persepsi kegunaan aplikasi sudah mulai terbentuk, tetapi belum sepenuhnya diikuti dengan kepercayaan dan kemandirian pengguna dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

   Sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan, terutama setelah beberapa kali mencoba menggunakan aplikasi tersebut. Pengguna merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia dapat dipahami secara bertahap seiring meningkatnya pengalaman penggunaan. Kemudahan akses melalui telepon genggam juga menjadi salah satu alasan responden mulai menerima penggunaan layanan digital dalam proses pelayanan kesehatan.

   Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Responden mengaku mengalami kesulitan saat login, aplikasi yang sering mengalami pembaruan (update), serta tampilan menu yang dianggap cukup membingungkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dinilai cukup mudah digunakan, pengguna tetap membutuhkan proses adaptasi dalam memahami sistem dan fitur aplikasi. Kendala teknis yang muncul juga dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital secara berkelanjutan.

3. Faktor Individual

   Dari sisi individu, sebagian responden menyatakan bahwa mereka sudah terbiasa menggunakan aplikasi pada smartphone sehingga tidak mengalami hambatan besar dalam penggunaan teknologi digital. Pengalaman menggunakan berbagai aplikasi sebelumnya membantu responden lebih mudah memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dasar penggunaan teknologi menjadi faktor yang mendukung penerimaan layanan digital.

   Meskipun demikian, pada tahap awal penggunaan aplikasi masih muncul perasaan ragu, takut salah menekan menu, serta kekhawatiran bahwa data yang dimasukkan tidak berhasil tersimpan dalam sistem. Perasaan tersebut muncul karena responden belum sepenuhnya memahami cara kerja aplikasi. Namun seiring meningkatnya pengalaman penggunaan, rasa khawatir tersebut mulai berkurang dan pengguna menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital.

4. Faktor Kontekstual

Dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, terdapat beberapa faktor pendukung yang membantu masyarakat dalam mengakses layanan digital. Responden mengaku memperoleh bantuan dari keluarga maupun petugas kesehatan ketika mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi. Selain itu, ketersediaan perangkat telepon genggam juga menjadi faktor penting yang mendukung penggunaan layanan digital JKN oleh masyarakat.

Di sisi lain, masih ditemukan beberapa hambatan yang memengaruhi penggunaan aplikasi, seperti jaringan internet yang tidak stabil serta keterbatasan kapasitas memori pada perangkat pengguna. Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN juga dinilai belum merata karena masih terdapat responden yang mengaku belum pernah mendapatkan penjelasan secara langsung dari pihak puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor lingkungan dan dukungan eksternal memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penerapan layanan digital kesehatan.

5. Bentuk Resistensi Individu

Meskipun responden telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, masih ditemukan beberapa bentuk resistensi terhadap digitalisasi layanan kesehatan. Resistensi tersebut terlihat dari munculnya rasa malas menggunakan aplikasi karena aplikasi sering mengalami pembaruan, serta ketidaknyamanan ketika aplikasi mengalami error atau loading yang lama. Kondisi tersebut membuat sebagian responden merasa penggunaan layanan digital masih kurang praktis dalam situasi tertentu.

Selain itu, ketika mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, sebagian masyarakat cenderung kembali menggunakan layanan manual karena dianggap lebih mudah dan lebih familiar. Namun demikian, secara umum responden tetap menilai bahwa aplikasi Mobile JKN lebih praktis dan efisien dibandingkan sistem manual. Hal ini menunjukkan bahwa resistensi yang muncul tidak sepenuhnya berbentuk penolakan, melainkan lebih pada ketidaknyamanan dan kesulitan dalam proses adaptasi terhadap perubahan layanan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Magelang Tengah, penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum berjalan secara optimal. Sebagian masyarakat, khususnya dari kalangan usia muda, sudah mulai memanfaatkan layanan digital tersebut, namun jumlah penggunanya masih belum signifikan karena mayoritas pasien, terutama lansia, tetap lebih memilih pendaftaran manual akibat kesulitan dalam menggunakan teknologi. Puskesmas sendiri memiliki target sekitar 8–10 pasien per hari yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN, tetapi target tersebut belum dapat tercapai secara konsisten. Kendala yang paling sering dialami pasien yaitu rendahnya pemahaman dalam penggunaan teknologi, tidak adanya pendamping, serta masalah teknis dan kurangnya pemahaman informasi pada aplikasi, seperti kesulitan dalam mengakses layanan maupun nomor antrean setelah melakukan pendaftaran.

Respons masyarakat terhadap digitalisasi layanan JKN juga masih beragam dan belum sepenuhnya positif. Sebagian masyarakat menganggap penggunaan aplikasi cukup rumit dan merepotkan sehingga lebih nyaman menggunakan sistem manual. Namun, sebagian lainnya, terutama generasi muda, mulai menerima dan menggunakan layanan digital tersebut. Pada bulan April 2026, jumlah pengguna layanan Mobile JKN tercatat sebanyak 108 pasien dengan rata-rata penggunaan sekitar 4–5 pasien per hari. Selain itu, tidak terdapat perbedaan pelayanan antara pasien JKN dan non-JKN karena seluruh pelayanan tetap mengikuti urutan nomor antrean. Akan tetapi, apabila pasien pengguna Mobile JKN melewati antreannya, pasien dapat langsung dilayani di loket pendaftaran tanpa harus menunggu kembali.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap perubahan layanan dari sistem manual ke digital masih belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM), hambatan tersebut berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan karena masyarakat masih menganggap aplikasi

sulit dipahami dan digunakan. Sementara itu, berdasarkan teori resistensi terhadap perubahan, kecenderungan masyarakat mempertahankan layanan manual menunjukkan adanya ketidaknyamanan dan penolakan terhadap perubahan sistem pelayanan. Meski demikian, mulai adanya penerimaan dari kalangan generasi muda menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan masih memiliki peluang untuk berkembang apabila didukung dengan sosialisasi dan pendampingan yang lebih baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan lapangan, penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kesehatan belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat. Meskipun sebagian responden menilai aplikasi Mobile JKN membantu proses pendaftaran dan pengecekan antrean menjadi lebih praktis dan efisien, masih terdapat kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan manual ketika mengalami kesulitan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat aplikasi, tetapi juga oleh kenyamanan dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Ilmi et al., 2020; Wicaksono, 2022).

Dilihat dari aspek persepsi kegunaan (perceived usefulness), sebagian besar responden menganggap aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat karena dapat menghemat waktu dan mempermudah akses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyadari fungsi positif dari digitalisasi layanan kesehatan. Temuan ini didukung oleh penelitian Afandi dan Purnomo (2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan kesehatan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian Pujiasih et al. (2025) juga menjelaskan bahwa penggunaan Mobile JKN mampu membantu proses pelayanan menjadi lebih efisien di puskesmas.

Selanjutnya, dari aspek persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), responden menilai bahwa aplikasi Mobile JKN cukup mudah digunakan setelah beberapa kali mencoba. Akan tetapi, masih ditemukan hambatan seperti kesulitan login, aplikasi yang sering mengalami pembaruan, serta tampilan menu yang dianggap membingungkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi masih belum sepenuhnya optimal. Menurut Wicaksono (2022), apabila suatu teknologi dianggap sulit dipahami atau digunakan, maka minat pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut akan menurun. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Ibrahim et al. (2025) yang menjelaskan bahwa kesiapan teknologi dan kemampuan individu sangat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi digital.

Selain dipengaruhi oleh faktor teknologi, resistensi masyarakat juga dapat dijelaskan melalui teori resistensi terhadap perubahan. Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mempertahankan kebiasaan lama ketika menghadapi perubahan yang dianggap menyulitkan atau menimbulkan ketidaknyamanan (Mustopa et al., 2025; Robbins & Judge, 2023). Dalam penelitian ini, bentuk resistensi terlihat dari adanya rasa ragu, takut salah klik, khawatir data tidak masuk, serta kecenderungan masyarakat kembali menggunakan layanan manual ketika aplikasi mengalami error atau loading lama. Resistensi tersebut tidak selalu berupa penolakan secara langsung, tetapi muncul dalam bentuk keraguan dan ketidaknyamanan terhadap penggunaan teknologi baru. Hal ini sesuai dengan pendapat Nofita dan Sebastian (2021) yang menyatakan bahwa resistensi terhadap teknologi digital sering muncul melalui sikap pasif dan ketidakpercayaan dalam penggunaan sistem baru.

Faktor usia dan keterbatasan literasi digital juga menjadi penyebab munculnya resistensi terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi dan membutuhkan bantuan dari keluarga maupun petugas kesehatan. Selain itu, kendala jaringan internet, keterbatasan perangkat, serta kurangnya sosialisasi turut memengaruhi rendahnya penggunaan layanan digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dahlia et al. (2024) yang menyatakan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat berhubungan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Penelitian Susila et al. (2025) juga menjelaskan bahwa kesenjangan digital dapat menghambat proses adaptasi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi.

Dari sisi petugas kesehatan, keterbatasan pelatihan pada awal implementasi aplikasi Mobile JKN juga menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi layanan digital. Petugas mengaku masih mengalami kesulitan dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat karena kurangnya pelatihan teknis terkait penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kesiapan masyarakat, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung perubahan layanan. Menurut Pettalongi et al. (2025) dan Tarumingi (2025), transformasi digital membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, kemampuan adaptasi, serta pelatihan yang memadai agar implementasi teknologi dapat berjalan efektif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebenarnya mulai menerima keberadaan aplikasi Mobile JKN karena dinilai praktis dan efisien. Namun, penerimaan tersebut masih disertai resistensi yang dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, kemampuan teknologi individu, kebiasaan menggunakan metode manual, serta kurangnya sosialisasi dan pendampingan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan kepada masyarakat agar digitalisasi layanan JKN dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Laudon et al., 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Magelang Tengah belum sepenuhnya diterima secara optimal oleh masyarakat. Meskipun aplikasi Mobile JKN dinilai mampu memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pengecekan antrean layanan kesehatan, sebagian masyarakat masih menunjukkan resistensi terhadap perubahan sistem pelayanan dari manual ke digital. Resistensi tersebut tidak hanya muncul dalam bentuk penolakan secara langsung, tetapi juga ditunjukkan melalui keraguan, ketidaknyamanan, rasa takut melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, serta kecenderungan masyarakat untuk tetap mempertahankan penggunaan layanan manual. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok lansia, keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi, serta belum optimalnya sosialisasi dan pendampingan terkait penggunaan layanan digital kesehatan.

Ditinjau melalui perspektif Technology Acceptance Model (TAM), rendahnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness) yang masih belum terbentuk secara optimal di masyarakat. Berbagai kendala teknis, seperti kesulitan login, pembaruan aplikasi yang berulang, tampilan menu yang dianggap membingungkan, serta gangguan sistem, menyebabkan masyarakat menganggap penggunaan aplikasi masih cukup rumit dan kurang praktis. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia di pihak puskesmas juga belum sepenuhnya mendukung implementasi layanan digital secara optimal karena masih terbatasnya pelatihan teknis bagi petugas. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga memerlukan peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kapasitas petugas pelayanan, sosialisasi yang lebih merata, serta pendampingan yang berkelanjutan agar penerimaan masyarakat terhadap layanan digital kesehatan dapat meningkat.

REFERENSI

Afandi, H. P., & Purnomo, D. (2025). Peran digitalisasi aplikasi Mobile JKN terhadap angka harapan hidup masyarakat. Community Engagement & Emergence Journal, 6(6), 4747‑4756.

Dahlia, M. S., Sangkot, H. S., & Akbar, P. S. (2024). Hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kendalsari. Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI), 7(2).

Husin, I. (2022). Teori organisasi. Informatics, Science, and Technologies Journal, 12(2), 56‑66. STMIK Bani Saleh.

Ibrahim, M. M., Gusti, T. E., & Wulandari, A. (2025). Korelasi antara kesiapan teknologi dengan persepsi kemudahan pada pengguna aplikasi Mobile JKN. Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK), 8(2), 227‑234.

Ilmi, M., Liyundira, F. S., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan dan penerapan Theory of Acceptance Model (TAM) di Indonesia. Relasi: Jurnal Ekonomi, 16(2), 436-458.

Fahmi, et al. (2024). Buku ajar perkembangan teknologi digital untuk berbagai bidang kehidupan (Digital technology for humanity).

Laudon, K. C., Laudon, J. P., & Traver, C. G. (2025). Management information systems: Managing the digital firm (18th global ed.). Pearson Education.

Mustopa, Y. Z., Hayadi, B. H., Yusuf, F. A., Wahyudi, I., Pane, N. A., & Narotama, P. (2025). Membongkar resistensi: Perspektif baru dalam manajemen perubahan organisasi. Manajemen Perubahan, 1-18.

Nofita, M., & Sebastian, D. (2021). Technology acceptance models pada teknologi digital: Survey paper. Konstelasi: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi, 2(2).

Nugroho, H. S. W., Sunarto, & Suparji. (2021). Memahami resistensi terhadap sistem informasi kesehatan. Aliansi Aktivis Kesehatan (AloHA).

Pettalongi, S. S., Widodo, J., Djunaedi, H., Lestari, N., & Anisa, N. (2025). Digitalisasi dan Transformasi Sumber Daya Manusia. PT Penerbit Naga Pustaka.

Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., & Nugraha, J. T. (2025). Efektivitas aplikasi Mobile JKN terhadap pemberian pelayanan pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(1), 1-16.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational behavior (19th ed.). Pearson Education.

Susila, S., Suherman, D., & Nurhasanah, N. (2025). Kesenjangan digital dalam adopsi e-government: Analisis pembelajaran dan adaptasi masyarakat terhadap aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan, 5(1).

Tarumingi, D. A. (2025). Strategi SDM di Era Digital: Transformasi dan Adaptasi. PT Media Penerbit Indonesia.

Ultavia, A., Jannati, P., Malahati, F., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami karakteristik penelitian sebagai metodologi. Jurnal Pendidikan Dasar, 11(2), 341–348.

Wicaksono, S. R. (2022). Teori dasar Technology Acceptance Model. CV. Seribu Bintang.

Wigatie, R. A., & Zainafree, I. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang. Health Information : Jurnal Penelitian, 15(2), 1-7.