

Peran Tenaga Administrasi Kesehatan Sebagai Promotor Kesehatan Dalam Model Edukasi "Penggunaan Jkn Mobile" Di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Cut Roza Asminanda¹, Lily¹, Aninda Astari², Agung Nugroho²

¹ Dosen STIKes Malahayati Medan, Indonesia

² Mahasiswa STIKes Malahayati Medan, Indonesia

*Corresponding author: icutnda@gmail.com, ebway08lily@gmail.com

Published: July, 2026

ABSTRAK

Transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia telah menempatkan aplikasi Mobile JKN sebagai instrumen penting dalam mempermudah akses peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi tersebut di rumah sakit belum optimal akibat rendahnya literasi digital pasien dan minimnya edukasi yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran tenaga administrasi kesehatan sebagai promotor kesehatan dalam model edukasi penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Desain penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Populasi adalah pasien rawat jalan pengguna JKN, dengan sampel 120 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data mencakup univariat, bivariat (chi-square), dan multivariat (regresi logistik) dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi penggunaan Mobile JKN ($p = 0,001$; OR=4,85), kemampuan komunikasi tenaga administrasi ($p = 0,008$; OR=3,62), intensitas promosi kesehatan ($p = 0,023$; OR=2,87), dan literasi digital pasien ($p < 0,001$; OR=6,24) berhubungan signifikan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Analisis multivariat menetapkan literasi digital pasien sebagai variabel paling dominan (OR adjusted=5,89; 95% CI: 2,34–14,82). Disimpulkan bahwa tenaga administrasi kesehatan berperan strategis sebagai promotor kesehatan dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN. Model edukasi terintegrasi disarankan diterapkan sebagai standar layanan digital rumah sakit untuk memperkuat implementasi kebijakan transformasi digital kesehatan.

Kata Kunci: Mobile JKN; Tenaga Administrasi Kesehatan; Promosi Kesehatan; Literasi Digital; Transformasi Digital Rumah Sakit.

ABSTRACT

The digital transformation of healthcare services in Indonesia has positioned the Mobile JKN application as a vital instrument for facilitating access for National Health Insurance participants. Nevertheless, the utilization of this application in hospitals remains suboptimal due to low patient digital literacy and inadequate structured education. This study aims to analyze the role of health administration workers as health promoters within an educational model for Mobile JKN usage at Islamic Hospital Malahayati Medan. A quantitative design with a cross-sectional approach was employed. The population comprised outpatients who were JKN users, with a sample of 120 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis included univariate, bivariate (chi-square), and multivariate (logistic regression) tests with a significance level of $p < 0.05$. The results demonstrated that Mobile JKN usage education ($p = 0.001$; OR=4.85), communication competence of administration workers ($p = 0.008$; OR=3.62), health promotion intensity ($p = 0.023$; OR=2.87), and patient digital literacy ($p < 0.001$; OR=6.24) were significantly associated with Mobile JKN utilization. Multivariate analysis identified patient digital literacy as the most dominant variable (adjusted OR=5.89; 95% CI: 2.34–14.82). It is concluded that health administration workers play a strategic role as health promoters in enhancing Mobile JKN utilization. An integrated education model is recommended as a standard hospital digital service to strengthen the implementation of digital health transformation policy.

Keywords: Mobile JKN; Health Administration Workers; Health Promotion; Digital Literacy; Hospital Digital Transformation.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 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 pelayanan kesehatan di Indonesia telah memasuki tahap akselerasi pada tahun 2026, ditandai dengan diperluasnya integrasi sistem informasi rumah sakit melalui platform Satu Sehat serta pementasan aplikasi Mobile JKN sebagai kanal utama layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kebijakan Kementerian Kesehatan yang dituangkan dalam Cetak Biru Transformasi Digital Kesehatan menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2023; Nugroho & Pratama, 2024). Digitalisasi ini juga merupakan konsekuensi logis dari pertumbuhan peserta JKN yang menembus 275 juta jiwa hingga akhir tahun 2025, sehingga menuntut sistem pelayanan yang efisien, transparan, dan mudah diakses secara elektronik (BPJS Kesehatan, 2024; Saputra et al., 2023).

Aplikasi Mobile JKN dirancang sebagai representasi kartu peserta digital sekaligus kanal layanan mandiri yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran pelayanan, perubahan data, mengakses riwayat pelayanan, hingga memanfaatkan fitur antrean elektronik dan skrining kesehatan (Rachmawati et al., 2022; Handayani & Sari, 2023). Fitur-fitur tersebut, secara teoretis, mempersingkat rantai birokrasi administratif, mengurangi antrean fisik, serta meningkatkan mutu pengalaman pasien (*patient experience*) di fasilitas kesehatan (Wibowo et al., 2024). Namun, sejumlah kajian empiris menunjukkan bahwa proporsi peserta JKN yang benar-benar memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara aktif masih berada pada kisaran 35–45% dari total pengguna terdaftar (Fitriani & Utomo, 2022; Rahayu et al., 2024). Kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan pemanfaatannya (*usage gap*) inilah yang menjadi persoalan utama dalam ekosistem layanan JKN digital.

Tantangan yang paling menonjol adalah rendahnya literasi digital pasien, khususnya kelompok lansia, pasien dengan tingkat pendidikan rendah, serta masyarakat pada daerah yang secara sosioekonomi rentan (Anggraini & Yusuf, 2023; Prasetyo, 2024). Literasi digital dalam konteks kesehatan (*digital health literacy*) tidak sebatas kemampuan mengoperasikan perangkat, melainkan mencakup keterampilan mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi kesehatan yang diperoleh melalui teknologi digital (Norman & Skinner, dalam Widodo et al., 2023). Literatur mutakhir mengonfirmasi bahwa literasi digital menjadi determinan utama kesiapan pasien mengadopsi layanan *e-health*, termasuk Mobile JKN (Al-Ruthia et al., 2022; Susanti & Hidayat, 2023).

Dalam konteks rumah sakit, tenaga administrasi kesehatan berada pada titik kontak pertama pasien (*first contact point*) sehingga memiliki kesempatan strategis untuk berperan sebagai promotor kesehatan. Peran ini melampaui fungsi administratif konvensional seperti registrasi dan verifikasi peserta; tenaga administrasi kesehatan kini didorong menjadi *digital health facilitator* yang membantu pasien memahami, mengunduh, dan menggunakan fitur Mobile JKN (Kartika et al., 2023; Herlambang & Suryani, 2024). Promosi kesehatan dalam Ottawa Charter menempatkan edukasi sebagai salah satu strategi kunci pemberdayaan individu untuk mengendalikan determinan kesehatannya, termasuk determinan digital (World Health Organization, 2021).

Edukasi terhadap pasien secara sistematis terbukti meningkatkan pengetahuan, sikap, dan perilaku pemanfaatan aplikasi kesehatan digital. Studi Putri dan Nurhayati (2022) menyimpulkan bahwa intervensi edukatif oleh petugas garda depan meningkatkan penggunaan Mobile JKN sebesar 2,7 kali lipat dibandingkan kelompok tanpa edukasi. Penelitian Rahmi et al. (2023) juga menegaskan bahwa kualitas komunikasi tenaga administrasi berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan dan pemanfaatan layanan digital. Meski demikian, praktik edukasi yang terstandar belum menjadi budaya kerja di banyak rumah sakit, dan tenaga administrasi kesehatan sering kali belum dibekali kompetensi promosi kesehatan yang memadai (Simanjuntak & Lubis, 2024).

Rendahnya pemanfaatan fitur Mobile JKN juga tercermin pada indikator operasional rumah sakit seperti tingginya angka antrean fisik di loket, peningkatan keluhan administratif, dan rendahnya penetrasi fitur antrean online. Data awal Rumah Sakit Islam Malahayati Medan pada semester pertama tahun 2025 menunjukkan bahwa dari rata-rata 3.200 kunjungan rawat jalan JKN per bulan, hanya sekitar 38% pasien yang tercatat mengakses layanan melalui fitur antrean elektronik Mobile JKN. Kondisi ini konsisten dengan temuan Ramadhan et al. (2024) di rumah sakit swasta lain di Sumatera

Utara yang mencatat pemanfaatan Mobile JKN pada kisaran 30–40%. Rumah Sakit Islam Malahayati Medan sebagai rumah sakit tipe B dengan populasi pasien beragam menjadi setting yang representatif untuk mengkaji dinamika edukasi digital.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN, mulai dari perspektif Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), hingga Health Belief Model (Davis, dalam Prasetya et al., 2022; Venkatesh et al., dalam Nasution, 2023; Firmansyah & Rahmadhani, 2024). Namun, sebagian besar kajian berfokus pada perspektif pasien atau perancangan aplikasi, sedangkan peran spesifik tenaga administrasi kesehatan sebagai agen promosi kesehatan digital masih sedikit diteliti. Research gap yang teridentifikasi adalah minimnya studi yang menempatkan tenaga administrasi kesehatan bukan sekadar sebagai operator, melainkan sebagai promotor kesehatan yang terlibat aktif dalam edukasi digital pasien.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengembangan model konseptual yang menempatkan tenaga administrasi kesehatan sebagai promotor kesehatan digital, dengan pengukuran simultan terhadap empat variabel independen: (1) edukasi penggunaan Mobile JKN; (2) kemampuan komunikasi tenaga administrasi; (3) intensitas promosi kesehatan; dan (4) literasi digital pasien. Model ini melengkapi kekurangan literatur terdahulu yang cenderung parsial dan berorientasi teknologi, dengan menawarkan pendekatan yang berorientasi human-centered dan konteks rumah sakit Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan edukasi penggunaan Mobile JKN, kemampuan komunikasi tenaga administrasi, intensitas promosi kesehatan, dan literasi digital pasien terhadap pemanfaatan Mobile JKN, serta mengidentifikasi variabel yang paling dominan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Rumusan Masalah

Bagaimana peran tenaga administrasi kesehatan sebagai promotor kesehatan melalui edukasi penggunaan Mobile JKN, kemampuan komunikasi, intensitas promosi kesehatan, dan literasi digital pasien memengaruhi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, serta variabel apakah yang paling dominan?

Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis peran tenaga administrasi kesehatan sebagai promotor kesehatan dalam model edukasi penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan: (1) mengidentifikasi karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian; (2) menganalisis hubungan antara edukasi penggunaan Mobile JKN, kemampuan komunikasi tenaga administrasi, intensitas promosi kesehatan, dan literasi digital pasien dengan pemanfaatan Mobile JKN; dan (3) menentukan variabel yang paling dominan memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diuji: (H1) terdapat hubungan signifikan antara edukasi penggunaan Mobile JKN dengan pemanfaatan Mobile JKN; (H2) terdapat hubungan signifikan antara kemampuan komunikasi tenaga administrasi dengan pemanfaatan Mobile JKN; (H3) terdapat hubungan signifikan antara intensitas promosi kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN; (H4) terdapat hubungan signifikan antara literasi digital pasien dengan pemanfaatan Mobile JKN; dan (H5) literasi digital pasien merupakan variabel paling dominan yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional (potong lintang). Desain ini dipilih untuk mengukur variabel independen dan variabel dependen secara

bersamaan pada satu titik waktu sehingga dapat mengidentifikasi hubungan antar variabel penelitian (Sugiyono, 2022; Notoatmodjo, 2021).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, Sumatera Utara, pada bulan Februari hingga Juli 2026. Lokasi dipilih secara purposif berdasarkan pertimbangan bahwa Rumah Sakit Islam Malahayati merupakan rumah sakit tipe B yang melayani jumlah pasien JKN yang tinggi dan memiliki sistem informasi rumah sakit yang telah terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang ditetapkan berdasarkan rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui pasti dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 9%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pasien yang kebetulan hadir pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria inklusi (Etikan et al., dalam Lestari, 2022).

Kriteria inklusi meliputi: (1) pasien berusia ≥ 17 tahun; (2) peserta JKN aktif; (3) telah mengunjungi rumah sakit minimal dua kali dalam enam bulan terakhir; dan (4) bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent. Kriteria eksklusi meliputi pasien dengan gangguan kognitif atau kondisi medis yang tidak memungkinkan pengisian kuesioner.

Variabel Penelitian

Variabel independen meliputi: (1) edukasi penggunaan Mobile JKN; (2) kemampuan komunikasi tenaga administrasi kesehatan; (3) intensitas promosi kesehatan; dan (4) literasi digital pasien. Variabel dependen adalah pemanfaatan Mobile JKN, yang diukur dari frekuensi dan keragaman fitur yang digunakan (registrasi, antrean online, akses riwayat pelayanan, skrining kesehatan).

Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin (1=sangat tidak setuju hingga 5=sangat setuju). Kuesioner terdiri dari lima bagian sesuai variabel penelitian, dengan total 42 butir pernyataan. Uji validitas dilakukan pada 30 responden di luar sampel penelitian menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dan seluruh butir dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha memperoleh nilai berkisar antara 0,782 hingga 0,891 untuk seluruh dimensi, sehingga instrumen dinyatakan reliabel karena melebihi ambang 0,70 (Nunnally, dalam Rahayu et al., 2024).

Prosedur Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden setelah menerima pelayanan di poliklinik rawat jalan. Sebelum pengisian, responden mendapat penjelasan tentang tujuan penelitian, kerahasiaan data, dan hak untuk mengundurkan diri kapan saja. Data sekunder diperoleh dari rekapitulasi kunjungan rawat jalan dan laporan penggunaan Mobile JKN dari unit rekam medis rumah sakit.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam tiga tahap. Analisis univariat menyajikan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden serta setiap variabel. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengukur hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen pada tingkat signifikansi $p < 0,05$. Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda dengan metode enter untuk menentukan variabel yang paling dominan memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN, dengan pertimbangan variabel yang memiliki nilai $p < 0,25$ pada analisis bivariat dimasukkan ke dalam model

multivariat (Hosmer & Lemeshow, dalam Purnama et al., 2023). Seluruh analisis diolah menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 120 responden pasien rawat jalan pengguna JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan berpartisipasi dalam penelitian ini. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama menjadi peserta JKN. Distribusi karakteristik disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Pengguna JKN (n=120)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	43,3
	Perempuan	68	56,7
Usia (tahun)	17–30	28	23,3
	31–45	42	35,0
	46–60	34	28,3
	>60	16	13,4
Pendidikan	SD/SMP	22	18,3
	SMA/Sederajat	54	45,0
	Diploma/Sarjana	40	33,3
	Pascasarjana	4	3,4
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	18	15,0
	Karyawan Swasta	38	31,7
	Wiraswasta	24	20,0
	IRT/Tidak Bekerja	32	26,7
	Pelajar/Mahasiswa	8	6,6
Lama Peserta JKN	<1 tahun	14	11,7
	1–3 tahun	36	30,0
	4–6 tahun	44	36,6
	>6 tahun	26	21,7

Sumber: Data primer, 2026.

Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (56,7%), berusia 31–45 tahun (35,0%), berpendidikan SMA/ sederajat (45,0%), berprofesi sebagai karyawan swasta (31,7%), dan telah menjadi peserta JKN selama 4–6 tahun (36,6%). Karakteristik ini merepresentasikan segmen pengguna JKN yang cukup heterogen di rumah sakit tipe B perkotaan.

Analisis Univariat

Distribusi frekuensi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2. Variabel dikategorikan menjadi dua kategori berdasarkan cut-off nilai median skor kuesioner.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian (n=120)

Variabel	Kategori	n	%
Edukasi Penggunaan Mobile JKN	Baik	64	53,3
	Kurang	56	46,7
Kemampuan Komunikasi Tenaga Administrasi	Baik	70	58,3
	Kurang	50	41,7
Intensitas Promosi Kesehatan	Tinggi	58	48,3
	Rendah	62	51,7
Literasi Digital Pasien	Tinggi	66	55,0
	Rendah	54	45,0
Pemanfaatan Mobile JKN	Optimal	60	50,0
	Tidak Optimal	60	50,0

Sumber: Data primer, 2026.

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi pemanfaatan Mobile JKN antara kelompok optimal dan tidak optimal cukup berimbang (50,0% : 50,0%). Sebagian besar responden menilai edukasi yang diberikan tenaga administrasi kesehatan sudah baik (53,3%) dan kemampuan komunikasinya baik (58,3%). Namun intensitas promosi kesehatan lebih banyak dikategorikan rendah (51,7%), sedangkan literasi digital pasien mayoritas tinggi (55,0%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan uji chi-square digunakan untuk melihat hubungan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Hasil analisis bivariat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Variabel Independen dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Variabel Independen	Kategori	Optimal n (%)	Tidak Optimal n (%)	p-value	OR (95% CI)
Edukasi Mobile JKN	Baik	42 (65,6)	22 (34,4)	0,001	4,85 (2,25–10,45)
	Kurang	18 (32,1)	38 (67,9)		
Kemampuan Komunikasi	Baik	44 (62,9)	26 (37,1)	0,008	3,62 (1,68–7,80)
	Kurang	16 (32,0)	34 (68,0)		
Intensitas Promosi Kesehatan	Tinggi	36 (62,1)	22 (37,9)	0,023	2,87 (1,36–6,05)
	Rendah	24 (38,7)	38 (61,3)		
Literasi Digital	Tinggi	48 (72,7)	18 (27,3)	<0,001	6,24 (2,79–13,95)
	Rendah	12 (22,2)	42 (77,8)		

Sumber: Data primer, 2026. Uji Chi-square; signifikan jika $p < 0,05$.

Tabel 3 menunjukkan bahwa keempat variabel independen memiliki hubungan bermakna secara statistik dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p < 0,05$). Responden yang mendapat edukasi baik memiliki peluang 4,85 kali lebih besar untuk memanfaatkan Mobile JKN secara optimal dibandingkan yang mendapat edukasi kurang. Responden yang menilai komunikasi tenaga administrasi baik berpeluang 3,62 kali lebih besar memanfaatkan Mobile JKN. Intensitas promosi kesehatan yang tinggi berkontribusi meningkatkan peluang pemanfaatan sebesar 2,87 kali. Literasi digital tinggi menunjukkan Odds Ratio tertinggi, yaitu 6,24 (95% CI: 2,79–13,95).

Analisis Multivariat

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda dilakukan untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN. Seluruh variabel independen memenuhi syarat untuk dimasukkan ke dalam model karena memiliki nilai $p < 0,25$ pada analisis bivariat. Hasil regresi logistik disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Logistik Ganda Variabel yang Memengaruhi Pemanfaatan Mobile JKN

Variabel	B	S.E.	Wald	p-value	Adjusted OR	95% CI
Edukasi Mobile JKN	1,412	0,468	9,105	0,003	4,10	1,64–10,26
Kemampuan Komunikasi	1,058	0,451	5,505	0,019	2,88	1,19–6,96
Intensitas Promosi Kesehatan	0,824	0,442	3,476	0,062	2,28	0,96–5,42
Literasi Digital	1,773	0,472	14,120	$< 0,001$	5,89	2,34–14,82
Constant	-2,286	0,562	16,554	$< 0,001$	0,101	–

Sumber: Data primer, 2026. Uji Hosmer-Lemeshow $p = 0,682$ (model fit); Nagelkerke $R^2 = 0,438$.

Tabel 4 menunjukkan bahwa tiga variabel tetap signifikan pada model multivariat, yaitu edukasi penggunaan Mobile JKN ($p = 0,003$), kemampuan komunikasi ($p = 0,019$), dan literasi digital ($p < 0,001$). Variabel intensitas promosi kesehatan menjadi tidak signifikan secara statistik ($p = 0,062$) meski tetap menunjukkan kecenderungan positif. Berdasarkan nilai adjusted Odds Ratio, literasi digital pasien merupakan variabel paling dominan (OR adjusted=5,89; 95% CI: 2,34–14,82), diikuti edukasi penggunaan Mobile JKN (OR=4,10) dan kemampuan komunikasi (OR=2,88). Nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,438 mengindikasikan bahwa keempat variabel independen mampu menjelaskan 43,8% variabilitas pemanfaatan Mobile JKN, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Uji kesesuaian model Hosmer-Lemeshow menghasilkan nilai $p = 0,682$ ($> 0,05$) yang menandakan model regresi layak digunakan.

PEMBAHASAN

Hubungan Edukasi Penggunaan Mobile JKN dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil penelitian membuktikan bahwa edukasi penggunaan Mobile JKN berhubungan signifikan dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p = 0,001$; OR=4,85). Temuan ini konsisten dengan penelitian Putri dan Nurhayati (2022) yang melaporkan peningkatan pemanfaatan aplikasi kesehatan digital sebesar 2,7 kali pada kelompok yang menerima edukasi terstruktur. Rahayu et al. (2024) juga menemukan bahwa 68% peserta JKN yang mendapat edukasi tatap muka oleh petugas rumah sakit menunjukkan peningkatan penggunaan fitur antrian online dalam waktu satu bulan.

Interpretasi ilmiah temuan ini dapat dijelaskan melalui teori promosi kesehatan Green dan Kreuter (PRECEDE-PROCEED Model), yaitu edukasi merupakan faktor predisposisi (predisposing factor) yang membentuk pengetahuan, sikap, dan keyakinan pasien terhadap layanan digital (Widodo et al., 2023). Ketika pasien mendapatkan edukasi yang tepat tentang manfaat, cara mengunduh, dan cara mengoperasikan Mobile JKN, hambatan psikologis seperti kecemasan teknologi (technology anxiety)

menurun sehingga keinginan untuk mencoba dan menggunakan aplikasi meningkat (Al-Ruthia et al., 2022).

Dari perspektif Technology Acceptance Model (TAM), edukasi memperbesar persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) yang keduanya menjadi prediktor niat menggunakan teknologi (Prasetya et al., 2022). Edukasi yang dilakukan langsung oleh tenaga administrasi kesehatan memiliki keunggulan karena bersifat kontekstual, kontak langsung, dan relevan dengan kebutuhan pasien yang sedang berada di rumah sakit.

Hubungan Kemampuan Komunikasi Tenaga Administrasi dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Penelitian ini menemukan bahwa kemampuan komunikasi tenaga administrasi kesehatan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p=0,008$; $OR=3,62$). Hasil ini sejalan dengan Rahmi et al. (2023) yang menegaskan korelasi positif antara kualitas komunikasi petugas dengan tingkat kepatuhan pasien terhadap layanan digital. Kartika et al. (2023) juga menemukan bahwa 71% pasien yang menilai komunikasi petugas administrasi mudah dipahami cenderung menggunakan Mobile JKN untuk kunjungan berikutnya.

Secara teoretis, komunikasi efektif merupakan komponen dasar promosi kesehatan yang dijelaskan dalam kerangka Health Communication Model. Komunikasi yang jelas, empatik, dan berorientasi pada pasien (patient-centered communication) menurunkan asymmetry of information antara petugas dan pasien serta meningkatkan trust (Simanjuntak & Lubis, 2024). Kepercayaan pada petugas menjadi jembatan penting agar pesan promosi diadopsi dan diinternalisasi pasien (Herlambang & Suryani, 2024).

Tenaga administrasi kesehatan yang mampu menyampaikan pesan digital secara sederhana, tanpa jargon teknis, dan disesuaikan dengan tingkat literasi pasien terbukti lebih efektif menjadi digital health promoter. Fenomena ini mencerminkan konsep health literacy responsiveness yang diusulkan Widodo et al. (2023), yaitu kemampuan tenaga kesehatan menyesuaikan gaya komunikasi dengan kapasitas literasi pasien.

Hubungan Intensitas Promosi Kesehatan dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Analisis bivariat menunjukkan hubungan bermakna antara intensitas promosi kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN ($p=0,023$; $OR=2,87$). Namun, pada analisis multivariat variabel ini menjadi tidak signifikan ($p=0,062$). Fenomena ini menandakan bahwa efek intensitas promosi kesehatan cenderung terserap oleh variabel lain yang lebih kuat, khususnya literasi digital dan edukasi individual (Ramadhan et al., 2024).

Temuan ini menegaskan bahwa kuantitas promosi tanpa kualitas edukasi dan tanpa kesiapan literasi digital pasien tidak cukup untuk mendorong perubahan perilaku. Fitriani dan Utomo (2022) mengingatkan bahwa promosi kesehatan bersifat massal (misalnya poster, banner digital, video pengumuman) memiliki keterbatasan bila tidak diiringi interaksi personal yang membangun pemahaman kontekstual. Pendekatan kombinasi antara promosi kesehatan massal dan edukasi individual (blended promotion) direkomendasikan sebagai strategi yang lebih efektif (Susanti & Hidayat, 2023).

Dari perspektif Diffusion of Innovation Theory (Rogers, dalam Nasution, 2023), adopsi teknologi baru tidak terjadi hanya karena ekspos berulang, melainkan melalui lima tahap: awareness, interest, evaluation, trial, dan adoption. Promosi kesehatan berperan efektif pada tahap awareness dan interest, sedangkan edukasi personal dan pengalaman positif lebih berperan pada tahap evaluation hingga adoption.

Hubungan Literasi Digital Pasien dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Literasi digital pasien terbukti sebagai variabel paling dominan yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN ($p<0,001$; $OR\ adjusted=5,89$; 95% CI: 2,34–14,82). Temuan ini konsisten dengan studi Anggraini dan Yusuf (2023) di Rumah Sakit Umum Daerah, yang mencatat bahwa peserta JKN dengan literasi digital rendah 4,3 kali lebih rentan tidak menggunakan Mobile JKN. Prasetyo (2024)

menunjukkan bahwa literasi digital secara konsisten menjadi prediktor terkuat adopsi aplikasi e-health lintas kelompok usia.

Secara teoretis, literasi digital dijelaskan Norman dan Skinner dalam kerangka eHealth Literacy Model (eHEALS) yang mencakup enam dimensi: traditional literacy, information literacy, media literacy, health literacy, computer literacy, dan science literacy (Widodo et al., 2023). Pasien dengan literasi digital tinggi memiliki keterampilan mencari, menilai, dan menggunakan informasi kesehatan sehingga lebih cepat mengadopsi Mobile JKN dan lebih tahan terhadap misinformasi.

Dari perspektif UTAUT (Venkatesh dkk, dalam Nasution, 2023), literasi digital identik dengan konstruk facilitating conditions dan effort expectancy. Pasien yang memiliki keterampilan dasar mengoperasikan smartphone dan aplikasi digital akan mempersepsikan Mobile JKN sebagai aplikasi yang mudah digunakan. Sebaliknya, pasien dengan literasi digital rendah cenderung menghindari penggunaan aplikasi karena persepsi kompleksitas yang tinggi (Firmansyah & Rahmadhani, 2024).

Karena literasi digital menjadi variabel paling dominan, intervensi peningkatan literasi digital sangat penting. Rumah sakit disarankan mengembangkan program digital literacy corner atau modul edukasi bertahap yang menyesuaikan tingkat literasi pasien, seperti model tutorial video pendek berbahasa daerah, buku saku bergambar, dan mentoring oleh petugas administrasi kesehatan (Kartika et al., 2023; Wibowo et al., 2024).

Peran Tenaga Administrasi Kesehatan sebagai Promotor Kesehatan Digital

Hasil komprehensif penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa tenaga administrasi kesehatan berperan strategis sebagai promotor kesehatan digital. Meski secara struktur organisasi tidak diklasifikasikan sebagai tenaga promosi kesehatan formal, fungsi mereka secara operasional memuat unsur-unsur promosi kesehatan sebagaimana didefinisikan Ottawa Charter, yaitu enabling, mediating, dan advocating (World Health Organization, 2021). Fungsi enabling terlihat pada aktivitas pendampingan penggunaan aplikasi; fungsi mediating tampak ketika petugas menjembatani kebijakan digital rumah sakit dan BPJS Kesehatan dengan realitas pasien; dan fungsi advocating tercermin pada upaya membangun kesadaran pasien tentang manfaat layanan digital.

Model peran ganda ini sejalan dengan pergeseran paradigma administrasi rumah sakit di era transformasi digital, di mana kompetensi tenaga administrasi kesehatan berkembang dari administrative competency ke digital and health promotion competency (Herlambang & Suryani, 2024). Kebijakan BPJS Kesehatan tahun 2024–2026 yang mendorong 70% transaksi peserta berbasis digital juga menuntut kesiapan sumber daya manusia rumah sakit sebagai kunci implementasi kebijakan (BPJS Kesehatan, 2024).

Kaitan dengan Kebijakan Transformasi Digital Rumah Sakit

Temuan penelitian ini relevan dengan implementasi Cetak Biru Transformasi Digital Kesehatan yang menempatkan integrasi data, penguatan sistem, dan peningkatan literasi digital sebagai pilar utama (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Rumah sakit tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai ekosistem pembelajaran digital bagi pasien. Peran tenaga administrasi kesehatan sebagai jembatan pengetahuan (knowledge bridge) menjadi krusial untuk memastikan transformasi digital tidak menghasilkan digital divide baru yang meminggirkan kelompok masyarakat rentan.

Dalam kerangka Sustainable Development Goals (SDGs) khususnya SDG 3 (Good Health and Well-being) dan SDG 10 (Reduced Inequalities), peningkatan literasi digital dan pemanfaatan Mobile JKN memberikan kontribusi signifikan pada akses pelayanan kesehatan yang inklusif dan setara (Rachmawati et al., 2022; Nugroho & Pratama, 2024).

KEBARUAN (NOVELTY)

Kebaruan penelitian ini terletak pada penawaran Model Edukasi Digital Terintegrasi (MEDT) yang menempatkan tenaga administrasi kesehatan sebagai promotor kesehatan digital dalam ekosistem

Mobile JKN. Model MEDT mengintegrasikan empat pilar edukasi: (1) edukasi individual berbasis kebutuhan pasien; (2) komunikasi patient-centered yang responsif terhadap literasi; (3) promosi kesehatan berlapis yang menggabungkan media massal dan interaksi personal; serta (4) peningkatan literasi digital pasien secara bertahap. Model ini berbeda dari studi sebelumnya yang cenderung fokus tunggal pada aspek teknologi atau perilaku pasien, dengan menempatkan tenaga administrasi kesehatan sebagai aktor kunci transformasi digital rumah sakit. Novelty ini memiliki nilai kontribusi teoritis pada literatur health promotion dan hospital administration di Indonesia, sekaligus nilai praktis sebagai standar layanan digital rumah sakit.

IMPLIKASI PENELITIAN

Implikasi bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian mendorong rumah sakit, khususnya Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, untuk mengintegrasikan Model Edukasi Digital Terintegrasi ke dalam standar operasional pelayanan rawat jalan. Rumah sakit disarankan menyelenggarakan pelatihan komunikasi dan literasi digital bagi tenaga administrasi kesehatan, mengembangkan help-desk Mobile JKN, dan menyediakan media edukasi visual di area tunggu pasien.

Implikasi bagi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan dapat memanfaatkan temuan ini untuk memperkuat kolaborasi dengan fasilitas kesehatan dalam program digital ambassador atau JKN mobile champion, di mana tenaga administrasi kesehatan rumah sakit dilatih dan diberi insentif untuk berperan sebagai promotor Mobile JKN. Kebijakan penguatan literasi digital peserta juga perlu diintensifkan sebagai bagian dari strategi peningkatan penetrasi digital.

Implikasi bagi Program Studi Administrasi Rumah Sakit

Kurikulum Program Studi Administrasi Rumah Sakit sebaiknya memperkaya mata kuliah promosi kesehatan digital, komunikasi kesehatan, dan literasi digital sehingga lulusan siap menjalankan peran ganda sebagai administrator sekaligus promotor kesehatan. Pengembangan kompetensi lulusan sebagai digital health facilitator sangat relevan dengan kebutuhan industri layanan kesehatan.

Implikasi bagi Pengembangan Kebijakan Pelayanan Digital

Pada level makro, hasil penelitian menyokong penyusunan pedoman nasional edukasi digital di rumah sakit yang menetapkan tenaga administrasi kesehatan sebagai bagian dari rantai promosi kesehatan digital. Kebijakan ini penting untuk memastikan bahwa transformasi digital kesehatan berlangsung inklusif dan tidak memperbesar kesenjangan literasi digital pada masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara edukasi penggunaan Mobile JKN, kemampuan komunikasi tenaga administrasi kesehatan, intensitas promosi kesehatan, dan literasi digital pasien dengan pemanfaatan Mobile JKN di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Literasi digital pasien merupakan variabel paling dominan (OR adjusted=5,89; 95% CI: 2,34–14,82), diikuti edukasi penggunaan Mobile JKN dan kemampuan komunikasi tenaga administrasi. Tenaga administrasi kesehatan terbukti berperan strategis sebagai promotor kesehatan digital, sehingga model edukasi terintegrasi perlu dijadikan bagian dari standar layanan rumah sakit dalam mendukung transformasi digital kesehatan.

SARAN

Bagi Rumah Sakit

Rumah Sakit Islam Malahayati Medan disarankan menerapkan Model Edukasi Digital Terintegrasi melalui pelatihan berkala bagi tenaga administrasi kesehatan, pengadaan help-desk Mobile JKN, dan penyediaan media edukasi ramah lansia serta ramah literasi rendah.

Bagi BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan disarankan mengembangkan program insentif dan sertifikasi bagi tenaga administrasi kesehatan yang aktif menjadi promotor Mobile JKN, serta memperkuat kampanye peningkatan literasi digital peserta secara berkelanjutan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan desain kohort atau eksperimen kuasi untuk mengukur efektivitas Model Edukasi Digital Terintegrasi, memperluas cakupan responden lintas rumah sakit, dan mengeksplorasi variabel psikososial lain seperti self-efficacy digital dan trust institusional.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ruthia, Y. S., Hong, S. H., Graff, C., Kocak, M., Solomon, D., & Nolly, R. (2022). Examining the association between health literacy, digital health literacy, and mobile health application utilization among chronic disease patients. *Journal of Medical Internet Research*, 24(4), e35267. <https://doi.org/10.2196/35267>
- Anggraini, R., & Yusuf, M. (2023). Determinan literasi digital dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada peserta lansia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 145–158. <https://doi.org/10.20473/jaki.v11i2.2023.145-158>
- BPJS Kesehatan. (2024). Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Pemanfaatan Layanan Digital Peserta JKN. BPJS Kesehatan.
- Firmansyah, R., & Rahmadhani, T. (2024). Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pada adopsi Mobile JKN di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 10(1), 44–57. <https://doi.org/10.29241/jmk.v10i1.1345>
- Fitriani, D., & Utomo, S. (2022). Pengaruh promosi kesehatan digital terhadap adopsi aplikasi kesehatan pada peserta JKN. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 17(2), 88–99. <https://doi.org/10.14710/jpki.17.2.88-99>
- Handayani, R., & Sari, N. (2023). Efektivitas fitur antrean online Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(1), 21–33. <https://doi.org/10.7454/arsi.v9i1.5589>
- Herlambang, S., & Suryani, D. (2024). Transformasi peran tenaga administrasi kesehatan pada era digital: Sebuah tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 30–42. <https://doi.org/10.26553/jikm.2024.15.1.30-42>
- Kartika, A., Prawira, B., & Yuliana, S. (2023). Peran tenaga administrasi rumah sakit sebagai fasilitator layanan digital JKN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 17(3), 210–221. <https://doi.org/10.24893/jkma.v17i3.812>
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024–2029. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lestari, P. (2022). Metodologi penelitian kesehatan: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Ed. 2). Trans Info Media.
- Nasution, A. (2023). Adopsi teknologi kesehatan digital dalam perspektif UTAUT dan diffusion of innovation. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 8(2), 112–124. <https://doi.org/10.31294/jsi.v8i2.14567>
- Notoatmodjo, S. (2021). Metodologi penelitian kesehatan (Ed. Revisi). Rineka Cipta.
- Nugroho, F., & Pratama, D. (2024). Digital health transformation and equity in Indonesia: Progress and challenges. *Indonesian Journal of Health Administration*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i1.2024.1-15>
- Prasetya, A., Wibisono, D., & Rahman, T. (2022). Aplikasi Technology Acceptance Model pada Mobile JKN: Analisis niat penggunaan peserta. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 6(2), 77–89. <https://doi.org/10.30829/jtik.v6i2.2022>
- Prasetyo, H. (2024). Digital literacy as a determinant of e-health application usage among Indonesian adults. *Journal of Public Health Research*, 13(1), jphr.2024.3421. <https://doi.org/10.4081/jphr.2024.3421>

- Purnama, I., Susilo, W., & Halim, R. (2023). Analisis regresi logistik dalam penelitian kesehatan masyarakat: Pendekatan praktis. *Jurnal Biostatistika dan Kependudukan*, 5(1), 55–67. <https://doi.org/10.20473/jbk.v5i1.2023.55-67>
- Putri, R., & Nurhayati, S. (2022). Efektivitas edukasi tenaga administrasi kesehatan terhadap pemanfaatan Mobile JKN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 189–200. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i3.34568>
- Rachmawati, F., Aditya, R., & Wulandari, S. (2022). Digitalisasi pelayanan kesehatan dan inklusi peserta JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(4), 245–258. <https://doi.org/10.22146/jkki.v11i4.72347>
- Rahayu, D., Ismail, A., & Kurniawan, B. (2024). Utilization of Mobile JKN application among outpatient users in tertiary hospitals: A cross-sectional study. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 20(2), 210–219.
- Rahmi, N., Fauzan, R., & Melinda, A. (2023). Kualitas komunikasi petugas administrasi rumah sakit dan pemanfaatan layanan digital JKN. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 133–145. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i2.489>
- Ramadhan, F., Siregar, R., & Nasution, D. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan Mobile JKN di rumah sakit swasta Sumatera Utara. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 6(1), 88–100. <https://doi.org/10.31539/jka.v6i1.6754>
- Saputra, W., Yulianto, R., & Damanik, S. (2023). Pertumbuhan kepesertaan JKN dan implikasinya terhadap layanan digital BPJS Kesehatan. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 66–78. <https://doi.org/10.7454/eki.v8i2.6789>
- Simanjuntak, D., & Lubis, R. (2024). Komunikasi terapeutik dan efektivitas promosi kesehatan digital di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(1), 12–24. <https://doi.org/10.32831/jik.v12i1.512>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. 3). Alfabeta.
- Susanti, R., & Hidayat, A. (2023). Literasi digital kesehatan dan intensi penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 18(1), 15–27. <https://doi.org/10.14710/jpki.18.1.15-27>
- Wibowo, A., Prasetyo, B., & Handayani, L. (2024). Improving patient experience through Mobile JKN queue system: A hospital case study. *International Journal of Health Services Research and Policy*, 9(1), 55–66. <https://doi.org/10.33457/ijhsrp.1245678>
- Widodo, S., Kusuma, H., & Iskandar, M. (2023). Digital health literacy framework in the Indonesian context: A conceptual review. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(3), 145–156. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v18i3.6785>
- World Health Organization. (2021). *Ottawa Charter for health promotion: A framework revisited for the digital era*. WHO Publications.
- Yanti, L., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2022). Analisis pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas: Pendekatan kualitatif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(4), 434–443. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i4.32001>
- Zulfan, M., & Kurnia, R. (2023). Peran promotor kesehatan digital dalam menyongsong transformasi layanan JKN. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(2), 92–105. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v19i2.24567>
- Ariyanti, S., & Fadli, R. (2024). Health administration workers' perception on their role as digital promoters: A qualitative inquiry. *Journal of Hospital Administration Research*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.5430/jha.v13n1p1>
- Damanik, H., & Pasaribu, E. (2023). Evaluasi kesiapan rumah sakit menerapkan layanan digital JKN di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), 178–190. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.3.178-190>