



Pengukuran Tingkat Kesiapan Pasien RSUD Abdul Manap Terhadap Mobile JKN Menggunakan Metode Hot-Fit

Titania Arida Nandini^{1*}, Setiawan Assegaff², Nurhadi³

¹⁻³Megister Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Indonesia

Email: titanianandini812@gmail.com¹, setiawanassegaff@unama.ac.id², nurhadi@unama.ac.id³

Alamat: Jl. Jenderal Sudirman, Thehok, Kota Jambi, Jambi 36138.

*Penulis Korespondensi: titanianandini812@gmail.com

Abstract. The digital transformation of health services through the Mobile JKN application was introduced by BPJS Kesehatan to provide easier access for the public in obtaining information, managing membership administration, and receiving health services more quickly and efficiently. This study aims to measure the readiness level of patients at Abdul Manap Regional Hospital, Jambi City, in adopting the Mobile JKN application using the HOT-Fit method, which covers three main components: Human, Organization, and Technology. Data were collected from 360 respondents through questionnaires and analyzed using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that technology factors—including system quality, information quality, and service quality—along with organizational support have a significant effect on system use and user satisfaction, which in turn positively influence the net benefits. The outer loading values of all indicators exceeded 0.7, with Composite Reliability above 0.8 and AVE above 0.6, confirming that the research instruments are valid and reliable. Overall, patients at Abdul Manap Hospital are categorized as ready to adopt Mobile JKN, although improvements in digital literacy and stronger organizational support are still required to optimize its utilization.

Keywords: Mobile JKN; HOT-Fit; Patient Readiness; Health Information Systems; PLS-SEM

Abstrak. Transformasi layanan kesehatan berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN dihadirkan BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan administrasi kepesertaan, serta memperoleh layanan kesehatan secara lebih cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kesiapan pasien RSUD Abdul Manap Kota Jambi dalam mengadopsi aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode HOT-Fit yang mencakup tiga komponen utama, yaitu *Human*, *Organization*, dan *Technology*. Data penelitian diperoleh dari 360 responden melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor *technology* (teknologi) yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan serta faktor organisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan tingkat kepuasan pasien, yang selanjutnya berdampak positif pada manfaat bersih (*net benefit*). Nilai *outer loading* seluruh indikator >0,7, *Composite Reliability* >0,8, dan *AVE* >0,6 membuktikan bahwa instrumen penelitian valid serta reliabel. Secara keseluruhan, tingkat kesiapan pasien RSUD Abdul Manap tergolong siap, meskipun masih dibutuhkan penguatan literasi digital dan dukungan organisasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: Mobile JKN; HOT-Fit; kesiapan pasien; Sistem Informasi Kesehatan; PLS-SEM

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), berdasarkan amanat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40

Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020).

Salah satu inovasi yang diluncurkan adalah aplikasi Mobile JKN, yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi, melakukan administrasi, dan memperoleh layanan kesehatan secara lebih praktis. Namun, implementasi aplikasi ini di lapangan menghadapi berbagai tantangan. Di wilayah Kota Jambi, misalnya, meskipun jumlah peserta JKN mencapai 611.175 orang dengan cakupan *Universal Health Coverage* (UHC) sebesar 87,83%, masih terdapat kesenjangan dalam hal kesiapan pengguna dan infrastruktur teknologi (Hendra, 2025).

RSUD Abdul Manap sebagai salah satu rumah sakit penyedia layanan Mobile JKN di Jambi turut merasakan fenomena ini. Kesiapan pasien dalam mengadopsi layanan digital tidak seragam, dipengaruhi oleh faktor literasi digital, kualitas sistem, informasi, serta dukungan organisasi. Oleh karena itu, pengukuran *technology readiness* menjadi langkah penting untuk mengetahui apakah implementasi aplikasi ini berjalan efektif, efisien, dan memberikan manfaat nyata.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai kesiapan pasien RSUD Abdul Manap dalam mengadopsi Mobile JKN menggunakan pemodelan metode HOT-Fit. Metode HOT-Fit adalah kerangka teori yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi di sektor layanan kesehatan. Dengan memanfaatkan kerangka kerja HOT-Fit, penelitian ini mengkaji kesesuaian antara aspek *Human*, *Organization*, dan *Technology*, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan serta manfaat bersih yang dirasakan pengguna (Puspitasari et al., 2022).

2. KAJIAN TEORITIS

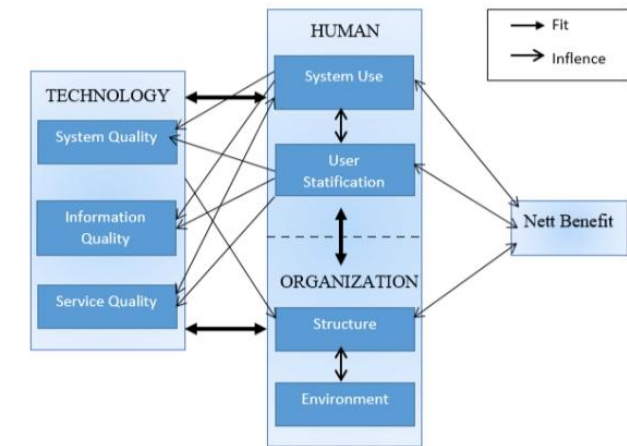
A. Kesiapan Teknologi

Menurut Parasuraman, Kesiapan teknologi (*Technology readiness*) merujuk pada kecenderungan individu untuk menerima dan memanfaatkan teknologi baru guna mencapai tujuan, baik dalam kehidupan pribadi maupun di tempat kerja (Puspitasari et al., 2022).

B. Metode HOT-Fit

Menurut Yusof et al., memproposisikan model pengukuran kontemporer yang diberi nama Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework merupakan gabungan dari DeLone & McLean Information System Success Model dan IT-Organizational Fit Model

(Harnowo et al., 2021). Sebagai gabungan dari dua model, tujuan yang ingin diperoleh adalah untuk mendapatkan hasil pengukuran yang lebih komprehensif terhadap keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Dalam teknologi, model HOT-FIT memiliki tiga variabel penting: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, dan ini dapat mempengaruhi faktor manusia dan organisasi (Mansour & Vadell, 2023). Setiap variabel ini akan memberikan dampak positif atau negatif terhadap manfaat keseluruhan suatu sistem. Berikut gambar 1 merupakan HOT-Fit framework yang digunakan pada penelitian ini:



Gambar 1. Framework HOT-Fit.

Sumber : (Windarti & Nadya, 2023)

Aspek teknologi mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sehingga teknologi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif akan memperkuat penerimaan dan intensitas penggunaan sistem. Komponen yang terkait dengan faktor manusia yaitu penggunaan sistem dan tingkat kepuasan (Windarti & Nadya, 2023). Semakin tinggi kesiapan dan penerimaan pengguna, semakin besar kemungkinan sistem dimanfaatkan secara efektif.

Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna selanjutnya berdampak pada manfaat bersih (*net benefit*) yang diperoleh (Vantissa & Azizah, 2022). Manfaat bersih tersebut menunjukkan tingkat nilai tambah yang dihasilkan oleh sistem informasi bagi pasien maupun organisasi, serta menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi Mobile JKN sebagai bagian dari upaya transformasi digital layanan kesehatan.

C. Mobile

Mobile merupakan perangkat lunak berupa aplikasi yang dikembangkan menggunakan program komputerisasi untuk disematkan pada perangkat mobile seperti ponsel, tablet dan jam tangan digital (M Teknologi, 2020). Salah satu keunggulan utama aplikasi mobile adalah

kemudahan akses kapan saja dan di mana saja dengan perangkat yang terhubung ke internet, menjadikannya praktis untuk kehidupan modern yang dinamis. Aplikasi mobile menyediakan pengalaman personal berdasarkan data pengguna, misalnya aplikasi e-commerce menampilkan produk sesuai riwayat pembelian, sehingga pengalaman lebih relevan dan pengguna merasa dihargai. Selain itu Aplikasi mobile lebih cepat dan responsif dibanding aplikasi web karena berjalan langsung di perangkat, tanpa bergantung pada koneksi internet, memberikan pengalaman yang lebih mulus bagi pengguna.

D. Aplikasi Mobile JKN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum program Jaminan Kesehatan Nasional untuk masyarakat di Indonesia yang memiliki visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat Indonesia (Pramukti Dian Setianingrum, 2024). Sebagai bagian dari upayanya, BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi di bidang teknologi melalui aplikasi Mobile JKN. Mobile JKN merupakan suatu inovasi terbaru pelayanan jaminan kesehatan nasional yang berbasis elektronik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan maupun dapat mengakses informasi dengan cepat. Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan yaitu Fachmi Idris di Jakarta 16 November 2017 (Siahaan & Pardede, 2022).

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, Titin Parasetorini, dan Anif memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam penggunaan model HOT-Fit untuk mengukur kesiapan penerapan sistem informasi kesehatan. Dalam penelitian menegaskan bahwa faktor manusia, teknologi, dan organisasi secara bersama-sama memengaruhi keberhasilan implementasi e-Health. Hasil Penelitian terkait lemahnya faktor organisasi pada penelitian sebelumnya menjadi relevan sebagai dasar pentingnya dukungan kebijakan dan organisasi dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN (Sintia et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Permasalahan penelitian difokuskan pada pengukuran tingkat kesiapan pasien RSUD Abdul Manap dalam mengadopsi aplikasi Mobile JKN. Kerangka evaluasi yang digunakan adalah *HOT-Fit Framework (Human–Organization–Technology Fit)*, dengan variabel (Faigayanti et al., 2022).

Populasi dan sampel dalam penelitian adalah dua konsep yang memiliki keterkaitan satu sama lain, Menurut KB “Populasi adalah seluruh individu atau entitas dalam suatu wilayah

yang memiliki kesamaan ciri, atau sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi objek penelitian”(Eddy & Andriyani Liberti, 2021). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pasien RSUD Abdul Manap terhadap aplikasi Mobile JKN .

Menurut Dr. Ir Bagus Sumargo “Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih melalui metode tertentu, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai populasi atau kasus yang diteliti”(Sumargo, 2020). Kerangka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan di RSUD Abdul Manap yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Data kerangka sampel diperoleh berdasarkan pengguna aktif Mobile JKN yang dapat dijangkau melalui survei secara *online* maupun langsung. Teknik Sampling pada penelitian ini adalah random sampling, dimana responden dipilih secara acak dari populasi pengguna Mobile JKN yang memenuhi kriteria penelitian.

Untuk mengatasi permasalahan yang diteliti, peneliti mengumpulkan data yang relevan melalui metode-metode berikut: Observasi (Pengamatan) dan Kuesioner. Observasi merupakan metode Penelitian yang bertujuan untuk mengkaji suatu fenomena dengan mengacu pada konsep atau pengetahuan yang sudah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi terhadap aplikasi Mobile JKN untuk mengevaluasi dan menganalisis apakah kualitas aplikasi tersebut sesuai dengan kriteria metode HOT-Fit. Observasi dilakukan melalui navigasi dan pengujian langsung terhadap aplikasi tersebut.

Skala likert atau *summated rating scale* adalah skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan keyakinan atau perilaku terkait suatu objek tertentu (Firdaus, 2020). Rentang skala yang diterapkan penelitian ini adalah dari 1 hingga 5. Berikut Tabel 1. menunjukkan tabel *Skala Likert*:

Table 1. Skala Likert.

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

Sumber : (Firdaus, 2020)

Rumus slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sample minimum suatu survei populasi terbatas (*finite population survey*) (Rasid et al., 2022). Berikut bentuk rumus *Slovin* (Saputra et al., 2023):

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{3.338}{(1+(3.338 \times 0,05^2))}$$

$$n = \frac{3.338}{9,354}$$

$$n = 356,85$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Margin eror yang ditoleransi (5%)

n = 356,85 disesuaikan oleh peneliti menjadi 360 responden

Penyusunan model atau instrumen pengukuran dilakukan sesuai dengan konteks penelitian, sehingga variabel dapat dianalisis dan diukur secara tepat, objektif, serta relevan. Evaluasi dilakukan dengan menerapkan model SEM. Structural Equation Modeling (SEM) adalah metode yang sering digunakan untuk menilai model HOT-Fit, yang memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan langsung maupun tidak langsung antara berbagai variabel yang terlibat. Adapun tahapan dalam analisis menggunakan PLS SEM diantaranya *Outer Model* (Model Pengukuran) dan *inner model* (model structural).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, periode pengumpulan data selama dua bulan. Selama periode 21 Juni 2025 sampai 28 Agustus 2025. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah responden harus pengguna aktif Mobile JKN minimal 6 bulan, supaya responden cukup pengalaman memakai aplikasi, sehingga bisa memberi penilaian yang lebih valid. Tingkat responden pada penelitian ini sebesar 100% dari jumlah total responden yaitu 360 responden yang telah mengisi kuesioner.

Hasil penelitian diperoleh dari 360 responden pasien RSUD Abdul Manap yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan profil responden, mayoritas pengguna adalah perempuan (53,6%) dengan kelompok usia dominan 21–30 tahun (48,3%). Latar belakang pekerjaan terbesar adalah wiraswasta (33,3%), dan sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi lebih dari satu tahun (40,8%). Berikut pembahasan pengujian pada model:

A. Outer Model

Pengujian pada *Outer Model* memberikan nilai pada analisis reliabilitas dan validitas yang menjelaskan secara spesifik hubungan antara variable laten dengan indicator pengukuran dalam variable yang ada. Pengujian dalam *outer model* diantaranya pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, *Average variance extracted (AVE)*, serta *composite reliability*. Pada hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai outer loading >0,70, Composite Reliability >0,70, dan AVE >0,50, yang menandakan instrumen valid dan reliabel.

B. Inner Model

Pengujian pada *Inner model* pada model structural bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variable, hubungan tersebut akan menjawab tujuan penelitian yaitu pengujian terhadap hipotesis yang disusun dalam penelitian. Pengujian dalam model structural diantaranya pengujian *r-square*, pengujian hipotesis, serta pengujian *path coefficient*:

1) R-Square

Pengujian *inner model* dengan menggunakan nilai *R-Square* (R^2) sebagai ukuran utama. Nilai *R-Square* digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dalam model penelitian. Kriteria nilai *R Square* yaitu 0,67 artinya kuat, 0,33 artinya moderat, serta 0,19 artinya lemah. Berdasarkan hasil pengujian nilai *R-Square* diketahui bahwa konstruk Environment (X5) memiliki nilai sebesar 0,366 yang termasuk kategori lemah menuju moderat, sehingga variabel-variabel yang memengaruhinya hanya mampu menjelaskan sekitar 36,6% varians konstruk tersebut. Secara keseluruhan, model penelitian memiliki kekuatan prediktif moderat, meskipun konstruk Environment (X5) masih lemah. Hasil pengujian ini mengindikasikan pihak rumah sakit perlu memperhatikan terhadap faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, regulasi BPJS, dan dukungan infrastruktur digital agar lingkungan organisasi lebih mendukung penerapan Mobile JKN.

2) Pengujian Hipotesis

Pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis sangat berpengaruh pada nilai p-value dengan membandingkan nilai p-value dengan alpha 0,05. Berikut hasil tabel 2 merupakan hasil pengujian *P-Value*:

Tabel 2. Pengujian *P-Values*.

Hipotesis Penelitian	P values	Keterangan
Environment (X5) -> Net Benefit (Y3)	0.000	Signifikan
Information Quality (X2) -> System Use (Y1)	0.001	Signifikan

Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y2)	0.000	Signifikan
Organization Structure (X4) -> Environment (X5)	0.000	Signifikan
Organization Structure (X4) -> Net Benefit (Y3)	0.009	Signifikan
Service Quality (X3) -> System Use (Y1)	0.000	Signifikan
Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)	0.000	Signifikan
System Quality (X1) -> System Use (Y1)	0.001	Signifikan
System Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)	0.015	Signifikan
System Use (Y1) -> Net Benefit (Y3)	0.012	Signifikan
System Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)	0.000	Signifikan
User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Y3)	0.001	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel signifikan, sehingga model yang digunakan valid untuk menjelaskan faktor-faktor keberhasilan penerapan aplikasi Mobile JKN di RSUD Abdul Manap. Hal ini membuktikan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Strutiuere Organization*, dan *Environment* memiliki kontribusi dalam meningkatkan (*System Use*) penggunaan sistem dan (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak positif pada manfaat bersih aplikasi. Berikut tabel 3 merupakan hasil pengujian hipotesis:

Tabel 3. Pengujian Hipotesis.

Hipotesis	Indikator	T-statistics	Ket
H1	System Quality (X1) -> System Use (Y1)	3.262	Diterima
H2	System Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)	2.445	Diterima
H3	Information Quality (X2) -> System Use (Y1)	3.454	Diterima
H4	Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y2)	3.766	Diterima
H5	Service Quality (X3) -> System Use (Y1)	7.442	Diterima
H6	Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)	4.514	Diterima
H7	System Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)	3.548	Diterima
H8	System Use (Y1) -> Net Benefit (Y3)	2.504	Diterima
H9	User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Y3)	3.445	Diterima
H10	Organization Structure (X4) -> Environment (X5)	14.785	Diterima
H11	Organization Structure (X4) -> Net Benefit (Y3)	2.605	Diterima
H12	Environment (X5) -> Net Benefit (Y3)	5.383	Diterima

Dari pembahasan p-value diatas dapat dinyatakan semua hipotesis pada setiap indicator diterima. Sehingga hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menegaskan setiap hubungan antar variabel yang diajukan dalam model penelitian memperoleh dukungan empiris. Namun demikian, penerimaan semua hipotesis tidak dapat diartikan bahwa model penelitian sudah

sempurna. Dalam beberapa kasus, kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa variable variabel yang digunakan memiliki hubungan yang relatif erat atau cenderung saling memengaruhi, sehingga menghasilkan signifikansi. Hasil ini memberikan implikasi bahwa memberikan keyakinan pada model yang dibangun valid.

3) *Path Coefficient*

Pengujian pada *path coefficient* menunjukkan bahwa kekuatan pengaruh langsung antar variabel, dalam rentang -1 sampai +1. Semakin besar nilainya (positif), maka pengaruh antar variabel sangat kuat. Berikut tabel 4 menunjukkan hasil *path coefficient*:

Tabel 4. Hasil Path Coefficient.

Hipotesis Penelitian	Path coefficients	Ket
Environment (X5) -> Net Benefit (Y3)	0.311	Sedang
Information Quality (X2) -> System Use (Y1)	0.229	Sedang
Information Quality (X2) -> User Satisfaction (Y2)	0.235	Sedang
Organization Structure (X4) -> Environment (X5)	0.605	Kuat
Organization Structure (X4) -> Net Benefit (Y3)	0.184	Lemah
Service Quality (X3) -> System Use (Y1)	0.424	Sedang
Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)	0.296	Sedang
System Quality (X1) -> System Use (Y1)	0.227	Sedang
System Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)	0.166	Lemah
System Use (Y1) -> Net Benefit (Y3)	0.163	Lemah
System Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)	0.220	Sedang
User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Y3)	0.242	Sedang

Hasil *Path Coefficient* pada tabel 4 menunjukkan bahwa struktur organisasi berpengaruh dominan terhadap lingkungan penerapan aplikasi (0.605), menegaskan bahwa pengelolaan organisasi yang baik menjadi kunci keberhasilan implementasi Mobile JKN di RSUD Abdul Manap. Sementara itu, terdapat jalur dengan pengaruh lemah, yakni struktur organisasi terhadap manfaat bersih (0.184), penggunaan sistem terhadap manfaat bersih (0.163), serta kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (0.166). Pengujian ini mengindikasikan bahwa meskipun faktor-faktor tersebut berpengaruh signifikan, kontribusinya relatif kecil sehingga perlu optimalisasi pemanfaatan sistem serta peningkatan kualitas teknis aplikasi Mobile JKN perlu dilakukan agar penggunaan aplikasi menjadi lebih

efektif, stabil, mudah diakses, dan mampu memberikan manfaat nyata serta meningkatkan kepuasan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian, model penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, ditunjukkan oleh nilai outer loading $> 0,70$ yang menegaskan bahwa instrumen penelitian yang digunakan layak untuk mengukur konstruk dalam model. Seluruh hipotesis dinyatakan diterima karena nilai T-Statistik $> 1,96$ dan P-Value $< 0,05$ yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel signifikan secara statistik.

Analisis *path coefficient* penggunaan sistem terhadap manfaat bersih (0.163), serta kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna (0.166). Artinya kontribusi pada komponen *Organization* (Organisasi) dan *Human* (manusia) terhadap *net benefit* relatif kecil sehingga perlu diperkuat komponen *Technology* (teknologi) agar manfaat aplikasi dapat lebih optimal.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini diantaranya pada pihak RSUD Abdul Manap dapat mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi (*System Use* $\rightarrow$ *Net Benefit*) yaitu meningkatkan sosialisasi dan mengedukasi kepada pasien mengenai fitur-fitur Mobile JKN agar penggunaannya lebih maksimal dan Membuat panduan sederhana (misalnya video tutorial) untuk memudahkan pasien dalam menggunakan aplikasi. Peningkatan Kualitas Sistem (*System Quality* $\rightarrow$ *User Satisfaction*). Berkoordinasi dengan pihak BPJS untuk memastikan aplikasi Mobile JKN selalu stabil, cepat diakses, dan minim gangguan dan menyediakan fasilitas pendampingan. Peran Struktur Organisasi (*Organization Structure* $\rightarrow$ *Net Benefit*). Pihak RSUD Abdul Manap dapat membentuk tim khusus di rumah sakit yang bertugas mengawal implementasi Mobile JKN, termasuk monitoring kendala yang dialami pasien dan mendorong kerjasama antarunit agar penggunaan Mobile JKN benar-benar terintegrasi dengan alur pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Koordinator Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manap atas izin dan dukungan yang diberikan, Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Dinamika Bangsa atas bantuan teknis selama pelaksanaan penelitian, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dan mendukung terselenggaranya penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- BPJS Kesehatan. (2020). Peraturan BPJS Kesehatan No. 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, 151(2), 10–17. www.peraturan.go.id
- Eddy, R., & Andriyani Liberti, iché P. (2021). Populasi, Sampel, dan Variabel (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Faigayanti, A., Suryani, L., & Rawalilah, H. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Bagian Rawat Jalan dengan Metode HOT-Fit. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 245–253. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.662>
- Firdaus, W. (2020). Ranah: *Jurnal Kajian Bahasa*, Volume 9, Nomor 2, Desember 2020. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Harnowo, S., Santoso, B., & Suryani, E. (2021). Determinan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Pendekatan Human-Organization-Technology (HOT) Fit Framework. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(3), 769. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i03.p19>
- Hendra. (2025). Kota Jambi Sukses Wujudkan Universal Health Coverage. *JAMBI KOTA*. <https://www.jambikota.go.id/content/213>
- M Teknologi. (2020). Pengertian Keunggulan & Manfaat Mobile Apps. *Majapahit Teknologi*, 1–13. <https://majapahit.id/blog/2021/03/17/apa-itu-mobile-apps/>
- Mansour, N., & Vadell, L. M. B. (2023). *Finance, Accounting and Law in the Digital Age: The Impact of Technology and Innovation in the Financial Services Sector*. Springer International Publishing.
- Pramukti Dian Setianingrum. (2024). *Kesehatan Masyarakat dalam Konteks Budaya, Ilmiah, dan Spiritualitas*. CV. Mitra Edukasi Negeri.
- Puspitasari, I., Rohinsa, M., Pattipawaej, O. C., Kadiyono, A. L., Nurshinta, A., Lukman, C. C., Malinda, M., Hartanti, M., Devina, E., & Indrianie, E. (2022). *BUDAYA DAN KETANGKASAN BELAJAR*. Zahir Publishing.
- Rasid, K., Lutfi, S., & Abdullah, S. Do. (2022). Penerapan Metode Human Organization Technology and Benefit (HOT Fit) untuk Evaluasi Tingkat Keberhasilan Layanan Sistem (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Versi 2 Universitas Khairun Ternate). *JATI (Jurnal Jaringan Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 19–27. <https://doi.org/00.0000/jati>
- Saputra, M. G., Munaa, N., Anggraini, Y., Ummah, F., Rahmawati, N. V., Kusdiyana, A., & Nuryati, N. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode HOT-Fit di RSUD Muhammadiyah Babat. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(4), 248–256. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i4.4047>

- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). TRANSFORMASI PEMBANGUNAN MELALUI PELAYANAN PUBLIK. CV Pena Persada.
- Sintia, N., Siswati, S., Indawati, L., & Yulia, N. (2024). EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN OPERASIONAL (SIMOP) DENGAN METODE HOT-FIT DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 11031–11038. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.35060>
- Sumargo, B. (2020). Teknik Sampling. Ikatan Penerbit Indonesia.
- Vantissha, D., & Azizah, A. H. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Model Human Organization and Technology Fit (Studi Kasus : Rumah Sakit Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka). *Jurnal Komputasi*, 10(2), 9–21. <https://doi.org/10.23960/komputasi.v10i2.2939>
- Windarti, S., & Nadya, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penerbit NEM.