

Analisis Edukasi Media Sosial Terhadap Peningkatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang

Asep Mukmin Muhaemin ¹, Moh. Jawahir ², Hilda Yuliasuti ³

¹Program Studi Bisnis Digital, Universitas Insan Cita Indonesia

e-mail: elmukmin27@gmail.com, mohjawahir@uici.ac.id, hilda@uici.ac.id

Abstract / Abstrak

Digital transformation in healthcare requires not only functional technologies but also communication strategies that enable users to understand and adopt digital services. This study examines how social media education supports the adoption of Mobile JKN, focusing on the role of digital communication in shaping users' behavioral responses. A qualitative approach was employed at BPJS Kesehatan Branch Office Serang, using interviews with six informants representing institutional leadership, social media communication, Mobile JKN services, frontline personnel, and users with different levels of application use. Data were analyzed thematically by integrating the Attention, Interest, Desire, Action (AIDA) framework with the Technology Acceptance Model. The findings indicate that social media education effectively builds awareness and interest through tutorials, feature explanations, short videos, infographics, and service information, but exposure to information does not automatically produce sustained application use. Transition toward actual use is shaped by perceived usefulness, ease of use, digital literacy, device limitations, service needs, and frontline assistance. The study contributes empirically by demonstrating how digital communication operates within a public healthcare service context and conceptually by positioning educational communication as an important intermediary between technological availability and actual service adoption.

Keywords

Mobile JKN; social media education; digital communication; healthcare service adoption; digital literacy.

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memerlukan teknologi yang fungsional, tetapi juga strategi komunikasi yang memungkinkan masyarakat memahami dan mengadopsi layanan digital. Penelitian ini menganalisis bagaimana edukasi melalui media sosial mendukung penggunaan Mobile JKN dengan berfokus pada peran komunikasi digital dalam membentuk respons perilaku pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang melalui wawancara terhadap enam informan yang merepresentasikan pimpinan institusi, pengelola komunikasi media sosial, pengelola layanan Mobile JKN, petugas frontliner, serta pengguna dengan tingkat penggunaan aplikasi yang berbeda. Data dianalisis secara tematik dengan mengintegrasikan kerangka Attention, Interest, Desire, Action (AIDA) dan Technology Acceptance Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi media sosial mampu membangun kesadaran dan ketertarikan melalui tutorial, penjelasan fitur, video singkat, infografis, dan informasi layanan, tetapi paparan informasi tidak secara otomatis menghasilkan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan. Peralihan menuju penggunaan aktual dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, literasi digital, keterbatasan perangkat, kebutuhan pelayanan, dan pendampingan petugas. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris mengenai peran komunikasi digital dalam pelayanan kesehatan publik serta kontribusi konseptual dengan menempatkan komunikasi edukatif sebagai penghubung antara ketersediaan teknologi dan adopsi layanan secara aktual.

Kata kunci; Mobile JKN; edukasi media sosial; komunikasi digital; adopsi layanan kesehatan; literasi digital.

DOI:

<https://doi.org/10.53611/30qs2v42>

Article Info

Received: September 18, 2026

Accepted: October 01, 2026

Published: October 01, 2026

Copyright © 2026 The Author(s). Published by Suwaib Amiruddin Foundation, Indonesia.

This is an Open Access article under the CC BY 4.0 license

Pendahuluan

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah mengubah cara institusi pemerintah merancang, menyediakan, dan mengelola layanan kepada masyarakat. Dalam sektor kesehatan,

digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai penggunaan teknologi dalam proses administratif, tetapi juga sebagai strategi untuk memperluas akses, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat hubungan antara penyelenggara layanan dan

pengguna. Namun, keberhasilan transformasi digital kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan infrastruktur teknologi, melainkan juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, menerima, dan menggunakan inovasi digital yang tersedia. Persoalan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi, edukasi, dan literasi digital memiliki posisi penting dalam memastikan teknologi pelayanan publik benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat (Godinho et al., 2020; Sieck et al., 2021; Diao & Kvedar, 2021).

Salah satu implementasi transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan Indonesia diwujudkan melalui pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Sebagai badan hukum publik yang menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan mengembangkan Mobile JKN sebagai instrumen pelayanan berbasis digital yang memungkinkan peserta memperoleh berbagai layanan secara lebih mudah, seperti akses informasi kepesertaan, perubahan data, informasi fasilitas kesehatan, antrean online, hingga layanan administrasi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Kehadiran aplikasi tersebut mencerminkan upaya reformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan layanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Damanik et al., 2024; Rahman & Chaniago, 2025).

Meskipun demikian, ketersediaan teknologi tidak secara otomatis menghasilkan tingkat pemanfaatan yang tinggi di masyarakat. Masih terdapat kesenjangan antara pengembangan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan dengan perilaku penggunaan masyarakat sebagai pengguna akhir. Sebagian masyarakat masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan pemahaman mengenai fungsi aplikasi, rendahnya literasi digital, persepsi terhadap kemudahan penggunaan, serta ketidakpastian dalam memanfaatkan fitur yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama dalam implementasi layanan digital kesehatan tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi yang mampu mengubah pengetahuan menjadi perilaku penggunaan (Chen & Wang, 2021;

Binyamin & Zafar, 2021; Jacob et al., 2022; Sieck et al., 2021).

Dalam konteks tersebut, media sosial memiliki peran strategis sebagai sarana edukasi digital karena memiliki karakteristik interaktif, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat dalam skala luas. Media sosial tidak lagi hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, tetapi berkembang menjadi ruang komunikasi antara institusi pelayanan publik dengan masyarakat. Melalui konten edukatif seperti video tutorial, infografis, dan informasi layanan, BPJS Kesehatan dapat membangun pemahaman masyarakat mengenai manfaat serta tata cara penggunaan Mobile JKN. Perspektif ini sejalan dengan perkembangan kajian komunikasi kesehatan digital yang menempatkan literasi informasi dan kualitas penyampaian pesan sebagai faktor penting dalam membentuk perilaku kesehatan masyarakat (Chen & Wang, 2021; Bardus et al., 2020;; DePaula et al., 2022; Kite et al., 2023).

Untuk memahami bagaimana edukasi media sosial dapat memengaruhi perilaku pengguna, penelitian ini menggunakan model Attention, Interest, Desire, Action (AIDA) sebagai kerangka konseptual. Model AIDA menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari kemampuan menyampaikan informasi, tetapi juga dari proses perubahan respons pengguna mulai dari munculnya perhatian, terbentuknya ketertarikan, munculnya keinginan untuk menggunakan, hingga tindakan aktual. Dalam konteks Mobile JKN, pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif mengenai bagaimana pesan edukasi digital berperan dalam mendorong masyarakat bergerak dari sekadar mengetahui keberadaan aplikasi menuju pemanfaatan layanan secara nyata (Strong, 1925).

Pemilihan AIDA dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya untuk memetakan respons pengguna terhadap komunikasi edukatif secara bertahap, sehingga analisis tidak berhenti pada apakah informasi telah diterima, tetapi dapat menelusuri bagaimana informasi tersebut menarik perhatian, membentuk ketertarikan, mendorong keinginan, dan berkaitan dengan tindakan penggunaan. Dengan demikian, AIDA digunakan sebagai kerangka utama untuk membaca proses komunikasi edukatif

yang mendahului dan menyertai adopsi Mobile JKN.

Penelitian terdahulu mengenai Mobile JKN sebagian besar berkembang dalam tiga arah utama. Pertama, penelitian berbasis Technology Acceptance Model (TAM) banyak menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi kesehatan digital. Kedua, penelitian mengenai kualitas layanan dan usability aplikasi lebih menekankan aspek teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna. Ketiga, penelitian mengenai edukasi Mobile JKN menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fungsi aplikasi. Meskipun memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman mengenai adopsi layanan digital kesehatan, pendekatan tersebut masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan mekanisme komunikasi yang menyebabkan perubahan perilaku pengguna (Davis, 1989; Nadal et al., 2020; Binyamin & Zafar, 2021; Damanik et al., 2024; Octavius & Antonio, 2021; Palos-Sanchez et al., 2021).

Persoalan tersebut tidak hanya menunjukkan adanya kesenjangan implementasi layanan digital, tetapi juga memunculkan persoalan akademik mengenai mekanisme komunikasi yang menghubungkan paparan informasi, pembentukan persepsi pengguna, dan tindakan penggunaan layanan digital. Dalam konteks ini, keberhasilan adopsi Mobile JKN perlu dipahami bukan semata-mata sebagai persoalan penerimaan teknologi, tetapi juga sebagai proses komunikasi yang membentuk perhatian, ketertarikan, persepsi manfaat, serta kesiapan pengguna untuk bertindak.

Kesenjangan teoritis penelitian sebelumnya terletak pada belum optimalnya penjelasan mengenai bagaimana proses edukasi digital melalui media sosial membentuk perjalanan pengguna dari tahap menerima informasi hingga melakukan tindakan penggunaan aplikasi. Sebagian studi lebih banyak mengukur faktor penerimaan teknologi atau peningkatan pengetahuan setelah edukasi, tetapi belum secara mendalam menghubungkan strategi komunikasi digital dengan tahapan psikologis pengguna dalam proses adopsi layanan kesehatan digital. Selain itu, terdapat kesenjangan empiris dan

kontekstual karena sebagian penelitian dilakukan dalam cakupan umum, sementara variasi karakteristik masyarakat pada tingkat organisasi pelayanan daerah belum banyak dianalisis (Kite et al., 2023; Jacob et al., 2022; Cheng et al., 2022).

Dengan demikian, terdapat ruang penelitian pada titik temu antara komunikasi digital dan penerimaan teknologi, khususnya mengenai bagaimana edukasi media sosial membentuk tahapan respons pengguna sekaligus bagaimana persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, literasi digital, dan dukungan pelayanan memengaruhi transisi dari penerimaan informasi menuju penggunaan aktual layanan kesehatan digital.

Dalam penelitian ini, AIDA ditempatkan sebagai kerangka analitis utama untuk menelusuri tahapan respons pengguna terhadap edukasi media sosial, mulai dari perhatian (*attention*), ketertarikan (*interest*), keinginan (*desire*), hingga tindakan (*action*). Sementara itu, Technology Acceptance Model (TAM) digunakan sebagai perspektif pendukung untuk menjelaskan bagaimana persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat memengaruhi transisi dari ketertarikan dan keinginan menuju penggunaan aktual. Integrasi kedua perspektif tersebut memungkinkan penelitian melihat adopsi Mobile JKN sebagai proses yang tidak hanya berkaitan dengan penerimaan teknologi, tetapi juga dengan bagaimana komunikasi edukatif membentuk pemahaman dan persepsi pengguna sebelum tindakan penggunaan terjadi.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang menjadi konteks penting dalam penelitian ini karena implementasi layanan digital pada tingkat daerah memiliki tantangan tersendiri yang berkaitan dengan karakteristik pengguna, tingkat literasi digital, pola komunikasi masyarakat, serta kebutuhan pendampingan dalam penggunaan teknologi. Berdasarkan temuan awal penelitian, masih terdapat peserta yang mengetahui keberadaan Mobile JKN tetapi belum memahami seluruh fitur yang tersedia. Edukasi melalui media sosial dinilai mampu membantu masyarakat mengenali manfaat aplikasi, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kualitas konten, kemudahan pemahaman informasi, dan kemampuan pengguna dalam

menerapkan informasi tersebut dalam praktik pelayanan (Cheng et al., 2022; Diao & Kvedar, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran edukasi media sosial dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang dengan menggunakan perspektif model AIDA. Artikel ini berkontribusi dalam memperkaya kajian mengenai komunikasi digital dalam pelayanan kesehatan publik dengan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada strategi komunikasi yang mampu membangun pemahaman dan mendorong perubahan perilaku masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan edukasi media sosial dan model AIDA untuk menjelaskan proses adopsi layanan kesehatan digital dalam konteks institusi publik tingkat daerah, sehingga memberikan kontribusi teoritis bagi studi komunikasi kesehatan digital sekaligus kontribusi praktis bagi pengembangan strategi edukasi BPJS Kesehatan (Kjærulff et al., 2023; Park et al., 2024).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis peran edukasi media sosial dalam proses adopsi aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam proses komunikasi edukatif, pengalaman pengguna, serta kondisi yang memengaruhi respons pengguna terhadap layanan kesehatan digital. Desain studi kasus digunakan karena fenomena tersebut dianalisis dalam konteks organisasi dan pelayanan tertentu, sehingga memungkinkan eksplorasi terhadap interaksi antara strategi komunikasi institusional, pengalaman pengguna, dan kondisi sosial yang melingkupi penggunaan Mobile JKN (Creswell, 2015; Yin, 2018).

Penelitian dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang pada September 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya sebagai unit pelayanan yang mengimplementasikan Mobile JKN sekaligus menjalankan

komunikasi dan edukasi kepada peserta melalui media digital dan pelayanan langsung.

Informan penelitian berjumlah enam orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pengalaman mereka dalam komunikasi, pelayanan, atau penggunaan Mobile JKN. Informan mencakup pihak internal BPJS Kesehatan yang merepresentasikan perspektif kelembagaan, pengelolaan komunikasi media sosial, pengelolaan layanan Mobile JKN, dan pelayanan *frontliner*, serta peserta JKN yang merepresentasikan pengalaman pengguna dengan tingkat pemanfaatan aplikasi yang berbeda. Pemilihan informan dari kedua kelompok tersebut dimaksudkan untuk memperoleh perspektif yang saling melengkapi antara strategi komunikasi yang dikembangkan institusi dan pengalaman pengguna dalam menerima serta menerapkan informasi mengenai Mobile JKN.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode	Kategori Informan	Peran dalam Penelitian
I1	Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan	Perspektif kebijakan dan transformasi pelayanan
I2	Pengelola komunikasi/media sosial	Strategi edukasi dan komunikasi digital
I3	Pengelola layanan Mobile JKN	Implementasi dan pelayanan Mobile JKN
I4	Koordinator Frontliner	Pendampingan pengguna
15	Peserta/pengguna Mobile JKN	Pengalaman penggunaan aplikasi
16	Peserta/pengguna Mobile JKN	Pengalaman dan hambatan penggunaan

Sumber: Data penelitian, 2026

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap aktivitas edukasi digital dan konten media sosial BPJS Kesehatan, wawancara mendalam dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, serta dokumentasi berupa materi edukasi, publikasi digital, dan dokumen pendukung terkait implementasi Mobile JKN. Informan penelitian terdiri atas pihak internal BPJS Kesehatan yang terlibat

dalam komunikasi digital dan pelayanan Mobile JKN serta peserta JKN sebagai pengguna layanan digital. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menemukan pola, tema, serta hubungan antarfenomena yang diteliti (Miles et al., 2014).

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dilakukan pengecekan konsistensi informasi antarpartisipan untuk memastikan kredibilitas dan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2019).

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan tiga temuan utama. Pertama, edukasi melalui media sosial berfungsi sebagai instrumen komunikasi digital yang membantu peserta mengenali fitur, manfaat, dan prosedur penggunaan Mobile JKN, tetapi paparan informasi tidak secara otomatis menghasilkan penggunaan aktual. Kedua, proses respons pengguna dapat dipahami melalui tahapan AIDA, meskipun perpindahan dari *attention* menuju *action* tidak berlangsung secara linear dan seragam pada setiap pengguna. Ketiga, transisi menuju penggunaan aktual dipengaruhi oleh faktor yang melampaui paparan komunikasi, terutama persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, literasi digital, kondisi perangkat, kebutuhan pelayanan, dan pendampingan *frontliner*. Ketiga temuan tersebut menunjukkan bahwa edukasi media sosial bekerja sebagai bagian dari ekosistem adopsi layanan digital, bukan sebagai faktor tunggal yang menentukan penggunaan Mobile JKN.

Edukasi Media Sosial sebagai Instrumen Komunikasi Digital dalam Transformasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Mobile JKN

Hasil wawancara dengan enam informan memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang tidak berlangsung semata-mata melalui penyediaan aplikasi, tetapi melalui proses komunikasi yang memungkinkan peserta memahami alasan, manfaat, dan cara menggunakan layanan digital tersebut. Keterangan Arian Fani Arora sebagai

Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang menempatkan transformasi digital sebagai bagian dari upaya memperluas kemudahan pelayanan, sementara keterangan dari pengelola komunikasi, pengelola Mobile JKN dan *frontliner* memperlihatkan bagaimana tujuan tersebut diterjemahkan ke dalam praktik edukasi. Di sisi pengguna, pengalaman informan menunjukkan bahwa penerimaan informasi mengenai Mobile JKN tidak selalu diikuti oleh pola penggunaan yang sama. Sebagian pengguna mampu menerjemahkan informasi edukatif menjadi penggunaan aplikasi, sementara pengguna lainnya masih membutuhkan pendampingan dalam mengakses layanan. Variasi pengalaman tersebut memperlihatkan adanya jarak antara kesadaran (*awareness*) terhadap keberadaan teknologi dan penggunaan aktual (Damanik et al., 2024; Godinho et al., 2020).

Pada tingkat kelembagaan, media sosial diposisikan bukan sekadar sebagai kanal publikasi, tetapi sebagai salah satu instrumen edukasi yang membantu BPJS Kesehatan menjelaskan fungsi layanan digital kepada peserta. Mohammad Juanda menjelaskan bahwa materi yang dikomunikasikan mencakup pengenalan fitur, manfaat aplikasi, tutorial penggunaan, antrean online, perubahan data peserta, serta informasi pelayanan lainnya. Pola tersebut memperlihatkan bahwa strategi komunikasi tidak berhenti pada pengenalan merek atau aplikasi, tetapi berusaha menjawab kebutuhan informasional yang muncul ketika peserta hendak menggunakan layanan. Pemilihan video pendek dan infografis juga memperlihatkan upaya menyesuaikan bentuk pesan dengan karakteristik konsumsi informasi pada media sosial. Penekanan terhadap visual, bahasa, relevansi, dan kemudahan memahami pesan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi dipahami sebagai persoalan desain pesan sekaligus persoalan aksesibilitas informasi (Chen & Wang, 2021; DePaula et al., 2022). Temuan tersebut penting karena literatur mengenai komunikasi kesehatan melalui media sosial menunjukkan bahwa paparan terhadap pesan digital tidak dapat diperlakukan sebagai indikator yang identik dengan perubahan perilaku. Tinjauan sistematis Kite et al., (2023), yang mencakup 99 studi mengenai kampanye komunikasi kesehatan melalui

media sosial, menemukan bahwa sebagian besar penelitian masih mengukur jangkauan dan keterlibatan pengguna, sementara perubahan pengetahuan, perilaku, atau *outcome* kesehatan jauh lebih jarang dievaluasi. yang mencakup 99 studi mengenai kampanye komunikasi kesehatan melalui media sosial, menemukan bahwa sebagian besar penelitian masih mengukur jangkauan dan keterlibatan pengguna, sementara perubahan pengetahuan, perilaku, atau *outcome* kesehatan jauh lebih jarang dievaluasi. Literatur tersebut memperingatkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak cukup dibaca dari *reach*, *impressions*, *likes*, atau bentuk keterlibatan lainnya. Temuan lapangan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Serang menunjukkan pola yang serupa dalam konteks pelayanan publik: kemampuan konten untuk menarik perhatian pengguna belum dengan sendirinya menunjukkan terjadinya penggunaan Mobile JKN (Kite et al., 2023).

Pembedaan antara paparan informasi dan penggunaan aktual terlihat jelas dari keterangan Arian Fani Arora. Peserta dapat mengetahui keberadaan Mobile JKN, tetapi belum memahami keseluruhan fungsi aplikasi dan bahkan dapat kembali menggunakannya hanya ketika membutuhkan pelayanan tertentu. Temuan ini menggeser fokus analisis dari sekadar pertanyaan apakah masyarakat mengetahui Mobile JKN menjadi pertanyaan yang lebih substantif mengenai sejauh mana masyarakat mampu mengubah pengetahuan tersebut menjadi kemampuan menggunakan fitur secara mandiri. Dalam pengertian ini, edukasi media sosial memiliki fungsi yang lebih luas daripada penyampaian informasi. Dalam pengertian ini, edukasi media sosial memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar menyampaikan keberadaan layanan. Edukasi digital juga membantu peserta memahami fungsi, manfaat, dan prosedur penggunaan layanan sehingga informasi yang diterima lebih mungkin diterjemahkan menjadi kemampuan penggunaan secara mandiri.

Keterangan Eva Herfianti memperkuat pola tersebut dari sisi pelayanan langsung. Masih ditemukannya peserta yang datang ke kantor untuk memperoleh layanan yang sebenarnya tersedia melalui aplikasi memperlihatkan

bahwa keberadaan layanan digital tidak secara otomatis menghilangkan kebutuhan terhadap interaksi tatap muka. Frontliner kemudian berfungsi sebagai penghubung antara desain layanan digital dan kemampuan aktual pengguna. Peserta diberikan penjelasan mengenai pengunduhan aplikasi, registrasi, login, serta penggunaan fitur tertentu. Menariknya, Eva mengamati bahwa peserta yang sebelumnya telah melihat tutorial atau informasi digital cenderung lebih mudah mengikuti penjelasan ketika memperoleh pendampingan langsung. Hal ini memberikan indikasi bahwa media sosial dan pelayanan tatap muka tidak harus dipahami sebagai dua kanal yang saling menggantikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa media sosial dan pelayanan tatap muka tidak harus dipahami sebagai dua kanal yang saling menggantikan. Keduanya justru dapat membentuk proses edukasi yang saling melengkapi: media sosial menyediakan informasi awal sebelum interaksi pelayanan berlangsung, sedangkan *frontliner* memberikan dukungan kontekstual ketika informasi digital belum cukup untuk menghasilkan penggunaan secara mandiri (Diao & Kvedar, 2021; Godinho et al., 2020).

Temuan penelitian dapat dipahami melalui pembedaan antara ketersediaan formal (*formal availability*) dan aksesibilitas efektif (*effective accessibility*) layanan digital. Dalam penelitian ini, ketersediaan formal merujuk pada tersedianya fitur Mobile JKN secara institusional, sedangkan aksesibilitas efektif merujuk pada kemampuan nyata peserta untuk memahami, mengoperasikan, dan memanfaatkan fitur tersebut sesuai kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, keberadaan fitur secara teknis belum dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh peserta memiliki kemampuan yang sama untuk memanfaatkannya. Mobile JKN secara kelembagaan menyediakan sejumlah fungsi pelayanan, tetapi kemampuan peserta untuk memanfaatkan fungsi tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, perangkat, kemampuan digital, dan dukungan ketika mengalami kesulitan. Kajian sistematis Wang & Qi (2021) menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi kesehatan dipengaruhi oleh kombinasi faktor individual, sosial, dan karakteristik

aplikasi. Dengan demikian, ketersediaan fitur tidak dapat dipisahkan dari kondisi pengguna yang akan mengoperasikannya. Temuan serupa dikemukakan Binyamin & Zafar (2021) yang, melalui tinjauan sistematis dan meta-analisis terhadap 49 artikel, mengidentifikasi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, sikap, norma subjektif, dan kondisi pendukung sebagai faktor penting dalam penerimaan aplikasi kesehatan bergerak (Wang & Qi, 2021; Binyamin & Zafar, 2021; Jacob et al., 2022).

Pengalaman Andika memberikan ilustrasi mengenai kondisi ketika proses edukasi digital dapat mendukung penggunaan Mobile JKN. Informan mengetahui fungsi dan fitur aplikasi melalui informasi media sosial, terutama tutorial dan penjelasan fitur, kemudian menggunakan aplikasi setelah memahami manfaat praktis yang ditawarkan. Sebaliknya, pengalaman Martini menunjukkan bahwa paparan informasi belum selalu berkembang menjadi penggunaan rutin. Meskipun telah mengetahui keberadaan Mobile JKN dan memperoleh informasi melalui media sosial, I6 masih menilai bantuan petugas atau pelayanan langsung sebagai pilihan yang lebih mudah. Perbedaan tersebut penting secara analitis karena menunjukkan bahwa persoalan adopsi tidak hanya berkaitan dengan apakah pesan telah diterima, tetapi juga dengan apakah informasi yang diterima cukup membantu pengguna memahami cara kerja, manfaat, dan prosedur penggunaan layanan.

Dari perspektif komunikasi kesehatan digital, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pesan mengenai layanan publik digital mempunyai dua fungsi yang berbeda. Dari perspektif komunikasi kesehatan digital, temuan tersebut menunjukkan bahwa pesan edukatif mengenai layanan publik digital setidaknya menjalankan dua fungsi. Pertama, fungsi informasional, yaitu memperkenalkan keberadaan, fitur, dan manfaat layanan. Kedua, fungsi fasilitatif, yaitu mengurangi hambatan kognitif dan ketidakpastian pengguna mengenai bagaimana layanan tersebut digunakan. Konten yang hanya menginformasikan keberadaan Mobile JKN dapat memenuhi fungsi pertama, tetapi belum tentu cukup untuk memenuhi fungsi kedua. Sebaliknya, tutorial yang menunjukkan langkah penggunaan, manfaat

konkret, dan contoh situasi pelayanan menyediakan informasi yang lebih dekat dengan kebutuhan pengambilan keputusan pengguna (Cheng et al., 2022; Geukes et al., 2022).

Keterangan Muhammad Muniif Abdurrasyid mengenai perlunya bahasa sederhana, visual yang mudah dipahami, dan pengulangan informasi juga dapat dipahami dalam kerangka *digital health literacy*. Literasi kesehatan digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memperoleh informasi, tetapi juga kemampuan memahami dan menggunakan informasi kesehatan dalam lingkungan digital. Geukes et al., (2022) menempatkan *eHealth literacy* sebagai aspek penting dalam pengembangan teknologi kesehatan, sedangkan Dadaczynski et al. (2022) menekankan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan menuntut organisasi kesehatan untuk menyediakan lingkungan layanan yang lebih *health-literate*, bukan semata-mata mengharapkan pengguna menyesuaikan diri dengan teknologi. menempatkan *eHealth literacy* sebagai persoalan penting dalam pengembangan teknologi kesehatan. Dengan demikian, keterbatasan peserta tidak tepat dipandang hanya sebagai kelemahan individual. Sebagian persoalan juga berada pada kemampuan institusi mendesain komunikasi yang dapat dipahami oleh kelompok pengguna dengan kapasitas digital yang berbeda (Dadaczynski et al., 2022; Yang et al., 2022).

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, posisi strategis media sosial terletak pada kemampuannya memperluas titik kontak antara institusi dan peserta dalam proses pelayanan. Informasi mengenai Mobile JKN dapat diterima sebelum peserta berinteraksi secara langsung dengan petugas, sehingga pengguna memiliki pengetahuan awal mengenai fitur dan prosedur pelayanan. Pada saat yang sama, temuan penelitian tidak menunjukkan bahwa edukasi melalui media sosial dengan sendirinya dapat menggantikan kebutuhan terhadap pelayanan langsung. Pengalaman pengguna yang masih membutuhkan bantuan menunjukkan bahwa transformasi digital berlangsung secara bertahap dan memerlukan kombinasi antara komunikasi digital dan dukungan manusia. Dengan demikian, media sosial lebih tepat diposisikan sebagai bagian dari ekosistem

pelayanan yang melengkapi, bukan menggantikan, fungsi pendampingan *frontliner* (Chen & Wang, 2021; Kjærulff et al., 2023).

Dinamika Perubahan Perilaku Pengguna Mobile JKN melalui Edukasi Media Sosial dalam Perspektif Model AIDA

Penggunaan AIDA sebagai kerangka analitis membantu menjelaskan mengapa pengetahuan mengenai Mobile JKN tidak selalu berkembang menjadi penggunaan aktual. Data keenam informan menunjukkan adanya variasi tahapan respons dalam proses penerimaan layanan digital. Namun, tahapan tersebut tidak dipahami sebagai urutan psikologis yang kaku maupun sebagai hubungan kausal yang telah terbukti secara eksperimental. Dalam penelitian ini, AIDA digunakan sebagai perangkat analitis untuk memetakan pola respons pengguna mulai dari perhatian (*attention*), ketertarikan (*interest*), keinginan (*desire*), hingga tindakan (*action*), sekaligus mengidentifikasi kondisi yang memungkinkan pengguna berhenti, berulang, atau bergerak dari satu tahap ke tahap berikutnya (Strong, 1925).

Pada tahap *attention*, media sosial menjadi salah satu titik awal bagi peserta untuk mengenali Mobile JKN dan fitur yang tersedia. Informan pengelola komunikasi digital Mohammad Juanda menekankan pentingnya visual, kesederhanaan bahasa, relevansi pesan, serta penggunaan video pendek dan infografis dalam menarik perhatian peserta. Temuan tersebut diperkuat oleh pengalaman Andika yang menyatakan bahwa tutorial dan penjelasan fitur membantu dirinya mengenali dan memahami fungsi aplikasi. Dengan demikian, *attention* dalam konteks ini tidak semata-mata merujuk pada keterpaparan terhadap pesan, tetapi pada tahap awal ketika informasi mengenai Mobile JKN mulai dikenali dan dipahami oleh pengguna (Bardus et al., 2020; DePaula et al., 2022).

Namun, pengalaman pengguna lainnya Martini memperlihatkan keterbatasan tahap tersebut. Meskipun telah mengetahui keberadaan Mobile JKN dan pernah memperoleh informasi melalui media sosial, pengetahuan tersebut belum berkembang menjadi penggunaan aplikasi secara rutin. Temuan ini menunjukkan bahwa *attention* tidak identik dengan adopsi., Kite et al. (2023) yang

menunjukkan bahwa evaluasi komunikasi kesehatan melalui media sosial sering kali berhenti pada ukuran paparan dan keterlibatan, sementara bukti mengenai perubahan perilaku masih lebih terbatas. Perbedaan pengalaman Andika dan Martini memberikan bukti empiris kualitatif mengenai adanya jarak antara perhatian terhadap informasi dan tindakan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa *attention* tidak identik dengan adopsi. Bahkan dalam komunikasi kesehatan melalui media sosial (Kite et al., 2023).

Tahap *interest* muncul ketika peserta tidak hanya mengenali Mobile JKN, tetapi mulai melihat relevansi aplikasi dengan kebutuhan pelayanan mereka. Pada titik ini, karakter pesan menjadi semakin penting. Penjelasan mengenai antrean online, perubahan data, informasi kepesertaan, dan akses fasilitas kesehatan memberikan alasan konkret bagi peserta untuk memperhatikan aplikasi. Eva menjelaskan bahwa peserta lebih tertarik ketika manfaat yang diberikan dapat dirasakan secara langsung, terutama pengurangan waktu antrean dan kemudahan memperoleh layanan tanpa harus datang ke kantor. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa ketertarikan tidak terbentuk hanya karena frekuensi komunikasi, tetapi karena pesan berhasil menghubungkan fitur teknologi dengan persoalan pelayanan yang nyata (Davis, 1989; Park et al., 2024).

Pola tersebut berhubungan erat dengan *perceived usefulness* dalam Technology Acceptance Model. Davis (1989) menunjukkan bahwa persepsi mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan determinan penting dalam penerimaan teknologi. Pola tersebut dapat dijelaskan melalui konsep *perceived usefulness* dalam Technology Acceptance Model (TAM). Davis (1989) menempatkan persepsi kegunaan sebagai salah satu konstruk penting dalam penerimaan teknologi. Dalam konteks Mobile JKN, kegunaan tidak dipahami pengguna sebagai konsep abstrak, tetapi melalui manfaat konkret seperti penghematan waktu, kemudahan memperoleh informasi, dan kemampuan menyelesaikan kebutuhan administratif tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan demikian, transisi dari *attention* menuju *interest* semakin kuat ketika komunikasi edukatif berhasil

menghubungkan fitur teknologi dengan kebutuhan pelayanan yang nyata (Davis, 1989).

Tahap *desire* memperlihatkan persoalan yang lebih kompleks karena peserta mulai mempertimbangkan apakah manfaat yang ditawarkan cukup berarti untuk mengubah kebiasaan pelayanan mereka. Keterangan Martini sangat penting pada tahap ini. Ia mengetahui aplikasi dan memperoleh informasi melalui media sosial, tetapi belum menjadikannya sebagai pilihan utama karena merasa pelayanan langsung atau bantuan petugas lebih mudah. Pengalaman Martini menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai aplikasi dan paparan terhadap informasi media sosial belum menjadikan Mobile JKN sebagai pilihan utama ketika pengguna masih menilai pelayanan langsung atau bantuan petugas lebih mudah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa terbentuknya *desire* tidak hanya berkaitan dengan pemahaman terhadap manfaat, tetapi juga dengan keyakinan pengguna bahwa aplikasi dapat digunakan dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan (Octavius & Antonio, 2021; Palos-Sanchez et al., 2021).

Pada titik tersebut, *perceived ease of use* menjadi sama pentingnya dengan manfaat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan tidak hanya terbentuk setelah pengguna berinteraksi langsung dengan aplikasi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang mendahului penggunaan, seperti tutorial, penjelasan fitur, dan informasi mengenai manfaat layanan. Binyamin & Zafar (2021) memperlihatkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan dua konstruk yang konsisten muncul dalam literatur penerimaan mHealth, bersama kondisi pendukung dan faktor sosial lainnya. Temuan wawancara menunjukkan bagaimana kedua persepsi tersebut terbentuk bukan hanya dari pengalaman menggunakan aplikasi, tetapi juga melalui komunikasi yang mendahului penggunaan (Binyamin & Zafar, 2021; Nadal et al., 2020).

Keterangan Andika memberikan gambaran mengenai transisi menuju *action*. Setelah memahami manfaat dan fitur melalui informasi media sosial, ia menggunakan Mobile JKN untuk memperoleh informasi kepesertaan dan mengakses layanan. Dalam pengalaman tersebut, tutorial berfungsi

sebagai jembatan antara pengetahuan dan tindakan karena informasi tidak berhenti pada penjelasan mengenai apa yang dapat dilakukan aplikasi, tetapi membantu pengguna mengetahui bagaimana melakukannya. Dalam pengalaman Andika, tutorial berfungsi sebagai jembatan antara pengetahuan dan tindakan karena informasi tidak berhenti pada penjelasan mengenai apa yang dapat dilakukan aplikasi, tetapi juga membantu pengguna memahami bagaimana fitur tersebut digunakan. Temuan ini menunjukkan bahwa kontribusi komunikasi edukatif tidak hanya terletak pada isi pesan, tetapi juga pada kemampuannya mengurangi jarak antara mengetahui dan melakukan.

Namun, data dari Martini menunjukkan bahwa transisi tersebut tidak berlangsung seragam. Ia telah melewati tahap perhatian dan sebagian tahap ketertarikan, tetapi belum sampai pada penggunaan rutin. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa AIDA perlu dibaca bersama dengan kondisi fasilitasi penggunaan. Literatur mengenai adopsi mHealth juga menunjukkan bahwa penerimaan dipengaruhi oleh faktor teknis, pengalaman pengguna, literasi, dukungan sosial, serta kondisi yang memungkinkan penggunaan. Kajian sistematis mengenai faktor sosioteknis adopsi mHealth mengelompokkan faktor yang relevan antara lain kegunaan, kemudahan penggunaan, masalah teknis, pengalaman pengguna, literasi, peran tenaga kesehatan, serta integrasi teknologi dalam perjalanan pelayanan (Jacob et al., 2022; Wang & Qi, 2021).

Temuan tersebut memperlihatkan hubungan analitis antara AIDA dan TAM dalam menjelaskan proses adopsi Mobile JKN. Tahap *attention* dan *interest* terutama menggambarkan bagaimana komunikasi edukatif membangun perhatian serta relevansi layanan bagi pengguna, sedangkan transisi menuju *desire* dan *action* semakin dipengaruhi oleh evaluasi pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan. Dalam hubungan tersebut, AIDA membantu memetakan tahapan respons terhadap komunikasi, sementara konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam TAM membantu menjelaskan mengapa perhatian dan ketertarikan tidak selalu berkembang menjadi tindakan. Namun, penggunaan aktual tetap dipengaruhi oleh kondisi lain,

termasuk literasi digital, perangkat, pengalaman pengguna, kebutuhan pelayanan, dan dukungan petugas. Dengan demikian, media sosial tidak ditempatkan sebagai penyebab tunggal penggunaan Mobile JKN, melainkan sebagai lingkungan komunikasi yang turut membentuk persepsi dan kesiapan pengguna (Diao & Kvedar, 2021; Hodgkins et al., 2021).

Hubungan antara AIDA dan TAM dalam kasus ini menjadi lebih jelas ketika perhatian dan ketertarikan dipahami sebagai proses komunikasi, sedangkan keinginan dan tindakan berkaitan erat dengan evaluasi manfaat, kemudahan, dan kondisi pendukung penggunaan. Dengan demikian, media sosial tidak diposisikan sebagai penyebab tunggal penggunaan Mobile JKN. Ia merupakan salah satu lingkungan komunikasi tempat persepsi pengguna dibentuk. Penggunaan aktual tetap dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, kemampuan digital, perangkat, pemahaman terhadap fitur, kebutuhan pelayanan, dan dukungan petugas.

Temuan ini juga memberikan koreksi terhadap pemahaman yang terlalu linear mengenai komunikasi digital. Kajian Kite et al., (2023) secara eksplisit menunjukkan bahwa model hierarki efek tradisional perlu dipertimbangkan kembali dalam lingkungan media sosial karena media sosial bersifat interaktif dan komunal, sementara hubungan antara paparan pesan dan perubahan perilaku tidak selalu linear. Pola di BPJS Kesehatan Cabang Serang mendukung kehati-hatian tersebut. Peserta dapat melihat konten berulang kali tanpa segera menggunakan aplikasi, sementara peserta lain dapat beralih ke penggunaan setelah memperoleh informasi yang tepat pada saat kebutuhan pelayanan muncul (Kite et al., 2023). Dengan demikian, tahapan AIDA dalam konteks Mobile JKN lebih tepat dipahami sebagai proses dinamis yang dapat mengalami penguatan, pengulangan, atau berhenti pada tahap tertentu, bukan sebagai urutan linear yang secara otomatis berakhir pada penggunaan aplikasi.

Interaksi masyarakat melalui komentar, tanggapan, dan pertanyaan yang digunakan Muhammad Muniif sebagai bahan evaluasi juga memperlihatkan bahwa komunikasi media sosial tidak sepenuhnya bersifat satu arah. Respons pengguna dapat memberikan informasi balik mengenai bagian mana dari pesan yang masih belum

dipahami. Dalam konteks tersebut, *social media engagement* dapat memiliki fungsi diagnostik bagi institusi. Komentar, pertanyaan, dan tanggapan pengguna tidak hanya menunjukkan keterlibatan terhadap konten, tetapi juga dapat memberikan informasi mengenai fitur, prosedur, atau bagian pesan yang masih belum dipahami. Namun, indikator keterlibatan tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai bukti langsung terjadinya peningkatan penggunaan Mobile JKN (Chen & Wang, 2021; Kjærulff et al., 2023).

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, bukti yang dihasilkan terutama digunakan untuk menjelaskan proses, pengalaman, dan mekanisme komunikasi yang dirasakan informan, bukan untuk mengestimasi besarnya pengaruh edukasi media sosial terhadap indikator penggunaan Mobile JKN. Data penelitian belum memberikan dasar untuk menghitung perubahan jumlah unduhan, registrasi, frekuensi penggunaan, maupun pemanfaatan fitur secara kuantitatif. Temuan yang dapat ditegaskan adalah bahwa edukasi media sosial dipersepsikan sebagai sumber informasi yang membantu peserta memahami Mobile JKN, sementara transisi menuju penggunaan aktual berlangsung secara tidak seragam dan dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, literasi digital, kondisi pengguna, dan dukungan pelayanan.

Kesenjangan Edukasi Digital, Implikasi, dan Kontribusi Penelitian

Temuan paling penting dari keseluruhan wawancara justru muncul dari adanya kesenjangan antara keberadaan informasi digital dan kemampuan peserta menggunakannya. Keempat informan dari sisi kelembagaan secara konsisten menempatkan edukasi sebagai bagian penting dari transformasi Mobile JKN, tetapi dua informan pengguna memperlihatkan bahwa penerimaan informasi tidak menghasilkan outcome yang sama. Andika mampu memanfaatkan informasi digital untuk mendukung penggunaan aplikasi, sedangkan Martini masih membutuhkan penjelasan dan pendampingan. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa masalah utama transformasi digital bukan sekadar memperluas distribusi informasi, tetapi memastikan bahwa informasi tersebut dapat diterjemahkan menjadi kemampuan

penggunaan (Cheng et al., 2022; Sieck et al., 2021).

Kesenjangan tersebut dapat dipahami sebagai *implementation gap* pada tingkat pengguna, yaitu kondisi ketika layanan, kanal komunikasi, dan fitur digital telah tersedia secara institusional, tetapi belum seluruhnya dapat diterjemahkan menjadi kemampuan penggunaan aktual oleh peserta. Ketika peserta belum memahami fitur atau masih merasa pelayanan langsung lebih mudah, keberadaan teknologi belum menghasilkan perubahan perilaku yang diharapkan. Temuan ini sejalan dengan kajian mHealth yang menempatkan kondisi pendukung, pengalaman pengguna, literasi, dan faktor teknis sebagai bagian penting dari proses adopsi (Jacob et al., 2022; Wang & Qi, 2021).

Kondisi tersebut juga memperlihatkan bahwa tanggung jawab atas keberhasilan digitalisasi tidak sepenuhnya dapat diletakkan pada pengguna. Juanda menekankan kebutuhan terhadap bahasa sederhana, visual yang mudah dipahami, dan pengulangan pesan. Andika menghendaki informasi yang singkat, praktis, menggunakan contoh, dan disertai langkah penggunaan. Martini juga menyatakan bahwa tutorial sederhana dan video singkat lebih membantu dibandingkan penjelasan yang terlalu teknis. Ketiga keterangan tersebut, meskipun berasal dari posisi informan yang berbeda, memperlihatkan pola kebutuhan yang relatif konsisten: kualitas edukasi dinilai dari kemampuan pesan menjembatani kebutuhan konkret pengguna dengan kompleksitas sistem digital (Dadaczynski et al., 2022; Geukes et al., 2022).

Di sinilah konsep literasi kesehatan digital memberikan penjelasan yang lebih kuat dibandingkan pemahaman yang semata-mata menempatkan pengguna sebagai penerima pesan. Organisasi kesehatan yang melakukan digitalisasi pelayanan harus memperhitungkan bahwa kemampuan pengguna dalam mencari, memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital berbeda-beda. Literatur mengenai *digital health literacy* menekankan bahwa digitalisasi pelayanan membutuhkan desain layanan yang memperhatikan variasi kemampuan pengguna, bukan hanya peningkatan kapasitas teknologi. Dadaczynski et al.

(2022), menggarisbawahi pentingnya organisasi kesehatan menyediakan lingkungan digital yang mendukung literasi kesehatan. Perspektif tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab keberhasilan digitalisasi tidak hanya berada pada kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan teknologi, tetapi juga pada kemampuan institusi mendesain layanan dan komunikasi yang dapat digunakan oleh kelompok dengan kapasitas digital yang berbeda (Dadaczynski et al., 2022; Geukes et al., 2022; Yang et al., 2022).

Dalam konteks BPJS Kesehatan Cabang Serang, temuan tersebut menghasilkan pemahaman yang lebih spesifik mengenai hubungan antara media sosial dan pelayanan langsung. Media sosial memiliki kemampuan menjangkau peserta secara luas dan memberikan informasi sebelum peserta datang ke kantor, tetapi frontliner menyediakan bentuk dukungan yang lebih adaptif ketika pengguna mengalami kesulitan. Keduanya menjalankan fungsi yang berbeda dalam proses digitalisasi. Media sosial memperluas kesempatan memperoleh pengetahuan, sedangkan interaksi dengan petugas membantu mengatasi hambatan yang tidak dapat diselesaikan melalui pesan umum. Karena itu, pengurangan ketergantungan pada pelayanan tatap muka tidak seharusnya dipahami sebagai penghapusan interaksi manusia, melainkan sebagai perubahan fungsi interaksi tersebut (Godinho et al., 2020; Hodgkins et al., 2021).

Pola ini mempunyai konsekuensi penting bagi cara keberhasilan komunikasi digital dinilai. Jika evaluasi hanya menggunakan jumlah konten, jangkauan, tayangan, atau interaksi media sosial, maka institusi hanya mengetahui apakah pesan telah beredar dan memperoleh respons. Evaluasi semacam itu belum menjawab apakah peserta memahami pesan, mampu melakukan langkah yang dijelaskan, atau benar-benar menggunakan fitur Mobile JKN. Temuan sistematis (Kite et al. (2023) mendukung kehati-hatian tersebut karena banyak kampanye kesehatan yang diteliti masih berhenti pada ukuran proses dan keterlibatan tanpa outcome perilaku yang memadai. Dalam penelitian ini, perbedaan Andika dan Martini memperlihatkan secara kualitatif mengapa evaluasi perlu bergerak lebih jauh dari metrik media sosial menuju

pengalaman dan penggunaan aktual (Kite et al., 2023).

Pada saat yang sama, penelitian ini tidak memberikan dasar untuk menyimpulkan bahwa seluruh hambatan penggunaan berasal dari kualitas komunikasi. Arian mengidentifikasi persoalan perangkat, kemampuan digital, serta proses administrasi atau teknis tertentu. Eva juga menemukan bahwa sebagian peserta membutuhkan pendampingan karena belum terbiasa dengan teknologi. Faktor tersebut menunjukkan bahwa komunikasi hanya merupakan salah satu bagian dari ekosistem adopsi. Bahkan konten yang sangat jelas tidak akan sepenuhnya menghilangkan hambatan apabila pengguna tidak memiliki perangkat yang memadai, mengalami kendala teknis, atau menghadapi kebutuhan pelayanan yang menurut mereka lebih mudah diselesaikan secara langsung. (Diao & Kvedar, 2021; Jacob et al., 2022)

Batas tersebut penting bagi pengembangan kerangka AIDA dalam penelitian ini. Data tidak mendukung pembacaan bahwa semua peserta secara otomatis bergerak dari *attention* menuju *interest*, kemudian *desire*, dan akhirnya *action*. Martini justru menunjukkan bahwa seseorang dapat berhenti pada tahap tertentu meskipun telah menerima informasi. Andika memperlihatkan bahwa penggunaan lebih mungkin berkembang ketika manfaat aplikasi dapat dipahami dan tutorial membantu proses praktik. Karena itu, AIDA dalam konteks Mobile JKN lebih tepat dipahami sebagai kerangka untuk mengidentifikasi titik-titik perubahan perilaku yang perlu diperkuat melalui komunikasi, bukan sebagai model deterministik yang menjamin terjadinya adopsi. (Strong, 1925)

Temuan tersebut memperluas penggunaan TAM dalam konteks layanan kesehatan publik. Davis (1989) menempatkan persepsi kegunaan dan kemudahan sebagai konstruk penting dalam penerimaan teknologi. Penelitian mengenai mHealth kemudian memperlihatkan bahwa penerimaan juga dipengaruhi oleh kondisi sosial, teknis, dan fasilitasi. Data penelitian ini memperlihatkan bagaimana komunikasi institusional menjadi salah satu konteks yang memungkinkan persepsi tersebut terbentuk. Peserta tidak selalu memperoleh penilaian mengenai kegunaan dan

kemudahan hanya dari pengalaman langsung dengan aplikasi; penilaian tersebut juga dapat dibentuk sebelumnya melalui tutorial, penjelasan fitur, contoh penggunaan, dan bantuan petugas (Binyamin & Zafar, 2021; Davis, 1989; Nadal et al., 2020).

Di titik ini, kontribusi empiris penelitian terletak pada pemindahan perhatian dari aplikasi sebagai objek teknologi menuju proses komunikasi yang menghubungkan aplikasi dengan pengguna dalam pelayanan publik. Mobile JKN bukan sekadar perangkat lunak yang diterima atau ditolak oleh pengguna. Ia merupakan bagian dari hubungan pelayanan yang melibatkan institusi, petugas, media komunikasi, kebutuhan peserta, dan pengalaman penggunaan. Temuan wawancara menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi menjelaskan manfaat teknologi dalam bahasa yang relevan bagi pengguna serta menyediakan dukungan ketika komunikasi digital belum cukup. (Godinho et al., 2020; Park et al., 2024).

Perspektif tersebut juga memperkaya perdebatan internasional mengenai transformasi digital kesehatan. Literatur adopsi mHealth umumnya menempatkan *usefulness*, *ease of use*, kondisi pendukung, pengalaman pengguna, literasi, dan faktor teknis sebagai penjelas penerimaan teknologi. Sementara itu, literatur komunikasi kesehatan digital menekankan persoalan bagaimana paparan pesan, keterlibatan, dan komunikasi melalui media sosial berkaitan dengan perubahan pengetahuan dan perilaku. Kasus BPJS Kesehatan Cabang Serang mempertemukan kedua perdebatan tersebut pada level pelayanan publik: persepsi mengenai kegunaan dan kemudahan tidak berdiri sendiri, tetapi berkembang melalui proses komunikasi yang menjelaskan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk menyelesaikan kebutuhan pelayanan yang konkret. (Jacob et al., 2022; Kite et al., 2023; Nadal et al., 2020).

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini tidak terletak pada klaim bahwa media sosial dapat meningkatkan penggunaan Mobile JKN secara langsung. Evidence yang tersedia belum memungkinkan klaim kausal semacam itu. Nilai analitis penelitian justru terletak pada penjelasan mengenai kondisi yang membuat

komunikasi digital lebih mungkin mendukung penggunaan. Tutorial yang sederhana membantu menerjemahkan fitur menjadi tindakan; penjelasan manfaat membantu membentuk persepsi kegunaan; format visual dan bahasa yang mudah dipahami membantu menarik perhatian dan mempertahankan ketertarikan; sementara pendampingan frontliner membantu mengatasi hambatan ketika pengguna belum mampu melakukan tindakan secara mandiri. Rangkaian temuan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dan teknologi bekerja dalam satu ekosistem pelayanan, tetapi keduanya tidak dapat dipertukarkan (Adnan et al., 2025; Binyamin & Zafar, 2021).

Temuan Martini juga memberikan batas penting terhadap narasi transformasi digital yang terlalu optimistis. Keberadaan layanan digital dapat menciptakan akses baru, tetapi sekaligus mempertahankan ketergantungan pada pelayanan langsung bagi kelompok yang belum memiliki kemampuan atau kepercayaan diri untuk menggunakan teknologi. Digitalisasi karena itu tidak otomatis menghapus ketimpangan akses; tanpa desain edukasi dan pendampingan yang sensitif terhadap perbedaan kapasitas pengguna, sebagian peserta dapat tetap berada di luar manfaat penuh layanan digital. Temuan ini sejalan dengan perhatian literatur terhadap pentingnya literasi digital dan kondisi pendukung dalam penerapan teknologi kesehatan (Roy et al., 2022; Sieck et al., 2021).

Secara lebih luas, kasus ini memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan kesehatan digital pada tingkat lokal tidak semata-mata merupakan persoalan inovasi teknologi. Perubahan tersebut juga merupakan proses pembentukan kapasitas pengguna. Ketika institusi mengembangkan aplikasi tanpa membangun pemahaman pengguna, teknologi tersedia tetapi manfaatnya belum tentu terealisasi. Sebaliknya, ketika komunikasi edukatif mampu menerjemahkan fitur ke dalam kebutuhan konkret, persepsi manfaat dan kemudahan dapat terbentuk dengan lebih kuat. Namun, karena kemampuan pengguna berbeda-beda, komunikasi digital tetap perlu ditempatkan berdampingan dengan dukungan pelayanan manusia. Pemahaman ini memperjelas bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan lebih tepat dilihat dari

kemampuan sistem secara keseluruhan menghubungkan teknologi, komunikasi, dan kapasitas pengguna daripada dari keberadaan aplikasi atau tingginya aktivitas media sosial semata (Diao & Kvedar, 2021; Godinho et al., 2020; Sieck et al., 2021).

Kesimpulan

Edukasi media sosial berperan sebagai instrumen komunikasi yang membantu menjembatani ketersediaan Mobile JKN dengan kemampuan peserta dalam memahami dan menggunakan layanan kesehatan digital, tetapi pengaruhnya tidak berlangsung secara otomatis maupun linear. Temuan menunjukkan bahwa media sosial efektif membangun perhatian dan ketertarikan melalui informasi mengenai manfaat, fitur, tutorial, dan prosedur penggunaan, sementara perpindahan menuju penggunaan aktual sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, literasi digital, kondisi perangkat, kebutuhan pelayanan, serta pendampingan petugas. Perspektif AIDA membantu menjelaskan proses perubahan tersebut, sedangkan Technology Acceptance Model memperjelas pentingnya persepsi kegunaan dan kemudahan dalam membentuk keputusan penggunaan. Pengalaman pengguna juga memperlihatkan bahwa paparan informasi tidak selalu menghasilkan penggunaan rutin, sehingga komunikasi digital perlu dipahami sebagai bagian dari ekosistem pelayanan yang mencakup media sosial, aplikasi, dan interaksi langsung dengan frontliner. Secara teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai adopsi layanan kesehatan digital dengan menempatkan komunikasi edukatif sebagai konteks yang membentuk persepsi dan kesiapan pengguna, bukan sekadar sebagai saluran penyebaran informasi. Secara empiris, penelitian memperlihatkan bagaimana hubungan tersebut berlangsung pada pelayanan BPJS Kesehatan tingkat daerah, termasuk adanya kesenjangan antara akses terhadap informasi dan kemampuan menggunakan teknologi secara mandiri. Implikasinya, keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan perlu dinilai tidak hanya melalui jangkauan atau keterlibatan media sosial, tetapi juga melalui kemampuan komunikasi menghasilkan pemahaman dan penggunaan layanan.

Keterbatasan penelitian terletak pada penggunaan data wawancara yang belum memungkinkan pengukuran kausal mengenai besarnya pengaruh edukasi media sosial terhadap indikator penggunaan Mobile JKN secara kuantitatif.

References

- Adnan, A., Irvine, R. E., Williams, A., Harris, M., & Antonacci, G. (2025). Improving Acceptability of mHealth Apps—The Use of the Technology Acceptance Model to Assess the Acceptability of mHealth Apps: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e66432. <https://doi.org/10.2196/66432>
- Bardus, M., El Rassi, R., Chahrour, M., Akl, E. A., Raslan, A. S., Meho, L. I., & Akl, E. W. (2020). The Use of Social Media to Increase the Impact of Health Research: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e15607. <https://doi.org/10.2196/15607>
- Binyamin, S. S., & Zafar, B. A. (2021). Proposing a mobile apps acceptance model for users in the health area: A systematic literature review and meta-analysis. *Health Informatics Journal*, 27(1), 1460458220976737. <https://doi.org/10.1177/1460458220976737>
- Chen, J., & Wang, Y. (2021). Social Media Use for Health Purposes: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(5), e17917. <https://doi.org/10.2196/17917>
- Cheng, C., Gearon, E., Hawkins, M., McPhee, C., Hanna, L., Batterham, R., & Osborne, R. H. (2022). Digital Health Literacy as a Predictor of Awareness, Engagement, and Use of a National Web-Based Personal Health Record: Population-Based Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 24(9), e35772. <https://doi.org/10.2196/35772>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Dadaczynski, K., Rathmann, K., Schricker, J., Bilz, L., Sudeck, G., Fischer, S. M., Janiczek, O., & Quilling, E. (2022). Digital health literacy of pupils: Level and associations with physical activity and dietary behavior. *Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz*, 65, 784–794. <https://doi.org/10.1007/s00103-022-03548-5>
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User Acceptance of Mobile-JKN: Insights from the Technology Acceptance Model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 206–217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DePaula, N., Hagen, L., Roytman, S., & Alnahass, D. (2022). Platform Effects on Public Health Communication: A Comparative and National Study of Message Design and Audience Engagement Across Twitter and Facebook. *JMIR Infodemiology*, 2(2), e40198. <https://doi.org/10.2196/40198>
- Diao, J. A., & Kvedar, J. (2021). Mobile health technology for diverse populations: challenges and opportunities. *Npj Digital Medicine*, 4, 130. <https://doi.org/10.1038/s41746-021-00500-w>
- Geukes, C., Stark, A.-L., & Dockweiler, C. (2022). *eHealth literacy as a basis for developing digital technologies in health promotion and prevention? A systematic literature overview*.
- Godinho, M. A., Jonnagaddala, J., Gudi, N., Islam, R., Narasimhan, P., & Liaw, S.-T. (2020). mHealth for Integrated People-Centred Health Services in the Western Pacific: A Systematic Review. *International Journal of Medical Informatics*, 142, 104259.

- <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104259>
- Hodgkins, M., Barron, M., Jevaji, S., & Lloyd, S. (2021). Physician requirements for adoption of telehealth following the SARS-CoV-2 pandemic. *Npj Digital Medicine*, 4, 19. <https://doi.org/10.1038/s41746-021-00390-y>
- Jacob, C., Sezgin, E., Sanchez-Vazquez, A., & Ivory, C. (2022). Sociotechnical Factors Affecting Patients' Adoption of Mobile Health Tools: Systematic Literature Review and Narrative Synthesis. *JMIR MHealth and UHealth*, 10(5), e36284. <https://doi.org/10.2196/36284>
- Kite, J., Chan, L., MacKay, K., Corbett, L., Reyes-Marcelino, G., Nguyen, B., Bellew, W., & Freeman, B. (2023). A Model of Social Media Effects in Public Health Communication Campaigns: Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e46345. <https://doi.org/10.2196/46345>
- Kjærulff, E. M., Andersen, T. H., Kingod, N., & Nexø, M. A. (2023). When People With Chronic Conditions Turn to Peers on Social Media to Obtain and Share Information: Systematic Review of the Implications for Relationships With Health Care Professionals. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e41156. <https://doi.org/10.2196/41156>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nadal, C., Sas, C., & Doherty, G. (2020). Technology Acceptance in Mobile Health: Scoping Review of Definitions, Models, and Measurement. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e17256. <https://doi.org/10.2196/17256>
- Octavius, G. S., & Antonio, F. (2021). Antecedents of Intention to Adopt Mobile Health (mHealth) Application and Its Impact on Intention to Recommend: An Evidence from Indonesian Customers. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2021, 6698627. <https://doi.org/10.1155/2021/6698627>
- Palos-Sanchez, P. R., Saura, J. R., Rios Martin, M. Á., & Aguayo-Camacho, M. (2021). Toward a Better Understanding of the Intention to Use mHealth Apps: Exploratory Study. *JMIR MHealth and UHealth*, 9(9), e27021. <https://doi.org/10.2196/27021>
- Park, M., Son, S., Lee, S., Baek, H., & Park, J. I. (2024). Enhancing Digital Health Engagement in Chronic Disease: The Role of Doctor-Patient Communication and Media Use in Acceptance of Digital Health Care Among End-Stage Kidney Disease Patients. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 27(12), 939–947. <https://doi.org/10.1089/cyber.2023.0699>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online. *Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 26(1), 1–10. <https://doi.org/10.30595/techno.v26i1.23942>
- Roy, D., Das, M., & Deshbandhu, A. (2022). Postcolonial pandemic publics: examining social media health promotion in India during the COVID-19 crisis. *Health Promotion International*, 37(2), daab076. <https://doi.org/10.1093/heapro/daab076>
- Sieck, C. J., Sheon, A., Ancker, J. S., Castek, J., Callahan, B., & Siefer, A. (2021). Digital inclusion as a social determinant of health. *Npj Digital Medicine*, 4, 52. <https://doi.org/10.1038/s41746-021-00413-8>
- Strong, E. K. (1925). *The Psychology of Selling and Advertising*. McGraw-Hill Book Company.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wang, C., & Qi, H. (2021). Influencing factors of acceptance and use behavior of mobile health application users: Systematic review. *Healthcare*, 9(3), 357.
<https://doi.org/10.3390/healthcare9030357>
- Yang, K., Hu, Y., & Qi, H. (2022). Digital Health Literacy: Bibliometric Analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 24(7), e35816.
<https://doi.org/10.2196/35816>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.