

## HUBUNGAN PENGETAHUAN MASYARAKAT DENGAN PENGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN DI PUSKESMAS KENDALSARI

Mustika Sinci Dahlia<sup>a</sup>, Hartaty Sarma Sangkot<sup>b</sup>, dan Prima Souldoni Akbar<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup>Poltekkes Kemenkes Malang, Jawa Timur

<sup>a</sup>[mustikasincidahlia@gmail.com](mailto:mustikasincidahlia@gmail.com), <sup>b</sup>[hartatysarma@Poltekkes-malang.ac.id](mailto:hartatysarma@Poltekkes-malang.ac.id),

<sup>c</sup>[primasouldoniakbar@gmail.com](mailto:primasouldoniakbar@gmail.com)

### ABSTRAK

Jumlah masyarakat Indonesia yang telah terdaftar anggota JKN yaitu 255,89 juta jiwa dari seluruh penduduk Indonesia dan hanya 4,15% dari jumlah tersebut yang mendownload program *mobile* JKN diponselnya. Dari studi pendahuluan pada Puskesmas Kendalsari hanya terdapat sebanyak 11,6% pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *mobile* JKN pada periode April-Juni 2023. Bertujuan guna menganalisis interaksi wawasan masyarakat dengan pemakaian *mobile* JKN pada Puskesmas Kendalsari. Metode yang dipakai ialah analitik kuantitatif dengan lokasi penelitian yaitu Puskesmas Kendalsari. Objek penelitian ini adalah 96 responden dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang mendaftar di Puskesmas Kendalsari. Teknik pengumpulan data dengan cara pengisian kuesioner yang didahului dengan uji validitas serta reliabilitas pada kuesioner yang tersedia. Dalam penelitian ini, variabel independent adalah pengetahuan masyarakat, sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Analisis data dilakukan memakai analisis univariat dan bivariat yang menggunakan pengujian *chi-square*. Sebanyak 52% responden memiliki pengetahuan yang baik terkait aplikasi *mobile* JKN, sebanyak 57% responden belum memanfaatkan *mobile* JKN dan terdapat interaksi wawasan dengan pemakaian aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari (P-Value < 0,005). Bahwa masyarakat yang memiliki pengetahuan yang baik terkait aplikasi *mobile* JKN menyebabkan seseorang tersebut akan menggunakan aplikasi *mobile* JKN untuk mempermudah proses pendaftaran.

**Kata Kunci:** *JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), mobile JKN, pengetahuan, puskesmas, pendaftaran online.*

### ABSTRACT

*The number of people registered as JKN participants is 255.89 million out of Indonesia's entire population, with only 4.15% having downloaded the JKN mobile application. A preliminary study conducted at Puskesmas kendalsari revealed that only 11.6% of patients registered using the JKN mobile application during the April-June 2023 period. The study aimed to analyze the correlation between public knowledge and the utilization of the JKN mobile application at Puskesmas Kendalsari. This study utilizes a quantitative analytic method with Puskesmas Kendalsari as the research location. The subjects of this study were 96 respondents who are participants of the National Health Insurance registered at Puskesmas Kendalsari. Data collection techniques involved filling out a questionnaire, which was preceded by validity and reliability tests on the questionnaire. In this study, the independent variabel is public knowledge, while the dependent variabel is using the JKN mobile application. Data*

were analyzed using univariate and bivariate analysis, employing the chi-square test. 52% of respondents exhibited good knowledge regarding the JKN mobile application, while 57% of respondents did not utilize the JKN mobile application. The analysis indicated a significant relationship between knowledge and the utilization of JKN mobile applications at Puskesmas Kendalsari ( $P$ -Value  $< 0.005$ ). Having good knowledge of the JKN mobile application causes individuals to utilize it to facilitate the registration process.

**Keywords:** JKN (National Health Insurance), mobile JKN, knowledge, health center, online registration.

## 1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan ialah salah satu bentuk pembangunan nasional dengan tujuan guna menaikkan tingkat kesadaran serta keterampilan gaya hidup sehat. Satu keberhasilan pembangunan kesehatan dapat mempengaruhi naiknya kualitas serta kompetensi sumber daya manusia Indonesia melalui program yang diselenggarakan (Sundro *et al.*, 2023). Salah satu bentuk program pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah jaminan kesehatan. Peraturan Presiden RI No 12 Tahun 2013 terkait Jaminan Kesehatan yaitu bentuk jaminan dalam bidang kesehatan supaya anggota mendapatkan manfaat dan perlindungan pemeliharaan kesehatan untuk melengkapi keperluan pokok kesehatan. Jaminan ini diberi bagi mereka yang sudah membiayai iuran keanggotaan tetap atau telah dibiayai subsidi pemerintah (Presiden RI, 2013). Jaminan kesehatan hadir untuk menjamin masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ialah bentuk program sosial dalam sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk program jaminan khususnya pada kesehatan yang dilaksanakan petugas BPJS kesehatan. Hal tersebut tercatat pada regulasi UU RI No 40 Tahun 2004 terkait Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Secara hukum, asuransi kesehatan menggunakan prinsip asuransi sosial yaitu wajib menjadi anggota (Presiden RI, 2004). Artinya bahwa masyarakat Indonesia harus registrasi untuk menjadi anggota JKN. Data didapatkan

BPJS Kesehatan, total anggota JKN per 31 Mei 2023 mencapai kurang lebih 255,89 juta individu dari total masyarakat Indonesia.

Peran selaku badan hukum yang mengadakan program perlindungan berupa jaminan sosial dibentuklah BPJS. Hal ini tercatat pada UU No 24 tahun 2011. Program tersebut telah dijalankan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2014. BPJS memiliki kewenangan guna memberi asuransi sosial seperti kesehatan serta ketenagakerjaan untuk rakyat. (Zinda *et al.*, 2023). BPJS memiliki tugas secara langsung ke presiden serta tanggung jawab mengelola Jaminan Kesehatan Nasional. Ada dua jenis kepesertaan BPJS yang berguna agar mengadakan Jaminan Sosial yaitu Penerimaan Bantuan Iuran (PBI) serta Bukan Penerimaan Bantuan Iuran (Non-PBI) (Sundoro *et al.*, 2023).

BPJS sebagai penyelenggara jaminan sosial kesehatan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara *online* dan mengakses layanan kesehatan dalam bentuk *mobile* JKN diperkenalkan pada tahun 2017. *Mobile* JKN ialah aplikasi yang berguna mempermudah pemakai JKN terkait menangani tahap administrasi maupun wawasan mengenai JKN-KIS. Aplikasi *mobile* JKN ialah bentuk komitmen oleh BPJS kesehatan selama memberi layanan secara *online* serta layanan jasa secara optimal untuk anggota. Dengan adanya kemudahan ini anggota bisa membuka berbagai fitur seperti pendaftaran peserta BPJS, skrining kesehatan, info lokasi

fasilitas kesehatan yang telah menerapkan *mobile* JKN, pembayaran premi, cek ketersediaan tempat tidur, melakukan pendaftaran auto debit, dan lain-lain. Aplikasi ini sangat berguna ketika pengguna *mobile* JKN lupa membawa kartu JKN, bisa langsung mengecek apakah sudah terdaftar per kartu keluarga (Kur'aini *et al.*, 2023).

Dalam proses pengembangannya, aplikasi *mobile* JKN tidak hanya digunakan untuk kepentingan instansi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja namun juga dapat memberikan efisiensi waktu di fasilitas pelayanan kesehatan. Adanya banyak fitur pada aplikasi *mobile* JKN bisa dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, misalnya terkait informasi mengenai keaktifan kepesertaan. Di samping itu masyarakat juga bisa melakukan skrining kesehatan untuk mengetahui kondisi masing-masing pemegang kartu, fitur lainnya yang dapat dimanfaatkan yaitu peserta *mobile* JKN yang ingin mengganti alamat fasilitas kesehatan (faskes) dapat langsung mengganti secara langsung melalui aplikasi *mobile* JKN. Masyarakat juga dapat melakukan pendaftaran secara *online* dengan aplikasi *mobile* JKN tanpa harus mengantri di tempat pelayanan kesehatan. Pengguna aplikasi *mobile* JKN di Indonesia tercatat pada 27 Mei 2022 mencapai 16.346.826 pengguna (Bahri *et al.*, 2022).

Studi terdahulu menyatakan sekitar 57% merasa puas dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN, sedangkan sisanya yang merasa tidak puas tersebut masih belum paham mengenai penggunaan aplikasi *online*, serta permasalahan sinyal dari internet yang menyebabkan masyarakat sulit mengakses aplikasi *mobile* JKN (Putri, 2019). Penelitian yang sama juga menyatakan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN merasa puas, hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu datang untuk mendaftar di tempat pelayanan kesehatan. Sebaliknya 17%

responden lainnya lebih memilih untuk datang langsung ke tempat pelayanan kesehatan (Saryoko *et al.*, 2019).

Hasil penelitian di atas menyatakan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN terhadap masyarakat sudah cukup baik. Adapun beberapa faktor pendukung yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu dari segi waktu, kecepatan, ketepatan pelayanan serta wawasan yang disajikan telah efektif dikarenakan pendataan yang disajikan akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Faktor akurasi yang dimiliki oleh aplikasi *mobile* JKN juga memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Saryoko *et al.*, 2019).

Adapun faktor penghambat dari *mobile* JKN ialah tidak menjangkau target pemakai *mobile* JKN. Dari segi ekonomi masih mayoritas rakyat berekonomi menengah ke bawah belum menggunakan *smarthphone*, belum paham cara menggunakan aplikasi ini dan kurang pelatihan mengenai pemakaian aplikasi ini. Hal ini membuat banyak masyarakat lebih memilih pelayanan secara konvensional daripada memakai aplikasi *mobile* JKN (Rinjani, 2022).

Hasil temuan yang dilaksanakan peneliti pada saat PKL pada Puskesmas Kendalsari dengan metode observasi dan wawancara kepada petugas di bagian pendaftaran, menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN terbilang masih rendah. Puskesmas Kendalsari sudah mengimplementasikan 3 sistem pendaftaran secara *online* yaitu WhatsApp, *Mobile* JKN, dan Web antrian. Permasalahan yang terjadi pada tempat pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Kendalsari yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*. Faktor keterbatasan teknologi dan faktor usia menjadi alasan masyarakat untuk lebih memilih mendaftar secara langsung di

bagian pendaftaran. Adapun keuntungan jika masyarakat mendaftar menggunakan sistem pendaftaran *online* tersebut yaitu tidak perlu menunggu terlalu lama di bagian pendaftaran pasien dikarenakan sudah mendapat nomor antrian pada aplikasi *Mobile JKN*.

Tercatat pada triwulan II (April-Juni 2023) menunjukkan jumlah pasien BPJS yang mendaftar langsung secara konvensional yaitu 2.145 orang, sedangkan jumlah pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 250 orang.

Dari paparan yang telah dijelaskan, penelititertarik guna melaksanakan topik analisis dengan judul “Hubungan Pengetahuan Masyarakat dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Kendalsari”.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian memakai jenis penelitian analitik kuantitatif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode tersebut dipakai guna mengetahui bagaimana interaksi pengetahuan masyarakat dengan penggunaan *mobile JKN* pada Puskesmas Kendalsari. Variabel yang dipakai meliputi variabel independen yakni pengetahuan masyarakat serta dependen yakni aplikasi *mobile JKN*.

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah pengguna BPJS di Puskesmas Kendalsari dalam triwulan II (April-Juni 2023) yaitu sebanyak 2.145 orang. Sementara, sampel diperhitungkan menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi kekeliruan sebesar 10% sejumlah 96 individu.

Penelitian ini memakai teknik *random sampling* yakni pemilihan sampel yang dilaksanakan random pada seluruh anggota yang diberi kesempatan yang homogen untuk dipilih sebagai peserta sampel (Suryadana, 2022)

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur dua variabel atau lebih yang akan diteliti dimana sebelumnya variabel tersebut telah ditentukan oleh peneliti (Syahrudin, 2014). Instrumen yang dipakai yaitu kuesioner. Kuesioner ialah lembaran pertanyaan yang berdasarkan pertanyaan tertutup, atau kombinasi keduanya (Syahrudin, 2014). Kuesioner digunakan untuk mengetahui pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Kendalsari. Dalam penelitian Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 12 orang yang merupakan kurang lebih 10% dari total responden. Uji validitas ini diberikan kuesioner berisi 10 pertanyaan yang diisi oleh 12 responden yang memiliki nilai *r-tabel* yaitu 0,576, dari perhitungan tersebut semua pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas dalam penelitian memiliki *cronbach's alpha* senilai 0,920, yang artinya *cronbach's alpha* lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu  $0,920 > 0,60$ .

Jenis data yang dipakai penelitian yaitu analisis kuantitatif menggunakan data angka serta numerik karena jenis data yang didapatkan akan dianalisa lebih detail selama menganalisa data. Ada dua sumber data yaitu data primer sebagai output dari observasi serta wawancara yang dilaksanakan secara langsung bagi responden mengenai pengetahuan rakyat terhadap aplikasi *mobile JKN* di Puskesmas Kendalsari. Sedangkan, data sekundernya diperoleh dari data kunjungan pasien BPJS yang sudah terdaftar menjadi peserta JKN di Puskesmas Kendalsari.

Penelitian ini menggunakan analisis data univariat serta bivariat. Analisis univariat dilaksanakan guna menelaah distribusi frekuensi pada masing-masing variabel yang akan diteliti. Adapun karakteristik dari analisis univariat yaitu:

1. Semua usia
2. Semua jenis kelamin
3. Pengguna JKN-KIS

Sedangkan analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan guna menganalisa hipotesis kedua variabel melalui interaksi antara variabel independen serta dependen.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

**Tabel 1** Distribusi Responden Dilihat dari Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Laki-laki	43	44,7%
Perempuan	53	55,2%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Dari tabel 1, bisa menjadi acuan karakteristik individu dilihat dari jenis kelamin mayoritas ialah perempuan 55,2% (53 orang), sedangkan laki-laki berjumlah 44,7% (43 individu).

**Tabel 2** Ditribusi Responden Dilihat Usia

Usia	Jumlah (n)	Presentase (%)
17-20	6	6,25%
21-30	24	25%
31-40	33	34,3%
41-50	20	20,8%
51-60	11	11,4%
61-70	2	2,08%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Tabel tabel 2, bisa diperoleh karakteristik berdasarkan usia yaitu responden pada kelompok usia 31-40 tahun termasuk ke dalam kelompok usia produktif dengan presentase 34,3% (33 orang). Sedangkan, frekuensi terendah yaitu pada kelompok usia 60-70 dengan presentase 2,08% (2 orang).

**Tabel 3** Tabel Distribusi Berdasarkan Jenis Kepesertaan JKN

Jenis Kepesertaan JKN	Jumlah (n)	Presentase (%)
PBI	72	75%
Non PBI	24	25%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3, didapatkan hasil dari karakteristik berdasarkan jenis kepesertaan JKN yaitu 75% (72 orang) merupakan peserta PBI, dan 25% (24 orang) merupakan non PBI.

#### Identifikasi Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari

**Tabel 4** Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	50	52%
Kurang	46	48%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Hasil yang tersaji di tabel 4, diperoleh 96 responden masyarakat anggota BPJS lebih banyak responden yang memiliki wawasan terkait aplikasi *mobile* JKN yakni sebesar 52% (50 orang), sementara 48% (46 orang) yang mempunyai wawasan minim kepada aplikasi *mobile* JKN.

Dari hasil yang ditemukan sebanyak 52% individu yang menjadi responden telah mempunyai wawasan yang cukup atas penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Tingginya pengetahuan responden bisa terlihat dari jawaban kuesioner yang menunjukkan responden dapat menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Pada penelitian ini, diketahui bahwa sebanyak 86,35 % (83 individu) menduduki umur

produktif. Saat umur produktif, seseorang lebih sering menggunakan gadget (*handpone*) sehingga mereka lebih mudah dalam memahami dan menggunakan aplikasi yang berada di *handphone*. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan penggunaan *smartphone* paling banyak di rentang umur 20-29 tahun berjumlah 75,95%, sementara rentang umur 30-49 tahun berjumlah 68,34% sedangkan rentang umur 50-79 tahun berjumlah 50,79% (Adisty, 2022). Hasil penelitian ini juga mengikuti pernyataan beberapa peneliti sebelumnya yang mengungkapkan bahwa di era produktif, seseorang mempunyai tingkat wawasan atau kognitif yang baik. Selain itu, seseorang di umur tersebut mempunyai pengalaman serta kemampuan bagus untuk mendukung ilmunya dalam segala hal termasuk penggunaan aplikasi/*software* (Rinjani, 2022).

Hasil penelitian ini juga didukung dari penelitian mengenai efektivitas penyajian layanan jaminan dalam sektor kesehatan berlandaskan teknologi *mobile* JKN pada BPJS Kesehatan bercabang di Bandar Lampung. Penelitian tersebut mengungkapkan implementasi maupun pengaplikasian penerapan layanan berteknologi lebih bisa diadopsi oleh mayoritas rakyat berumur 20-40 tahun. Hal ini karena masyarakat pada usia tersebut lebih mudah dalam menyerap informasi (Wibawa *et al.*, 2023).

Hasilnya mengungkapkan individu yang mempunyai pengetahuan cukup terkait manfaat aplikasi *mobile* JKN akan cenderung mempunyai dan menggunakan aplikasi tersebut. Kebanyakan responden mengatakan aplikasi *mobile* JKN dapat memudahkan penggunaannya untuk mendaftar di bagian pelayanan kesehatan, mempunyai wawasan mengenai biodata anggota keluarga, dilihat dari beban pembiayaan iuran anggota, mendapatkan layanan di FKTP (Fasilitas Kesehatan

Tingkat Pertama) serta FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan) menyampaikan saran maupun keluhan. Demikian pula ketika masyarakat lupa membawa kartu BPJS tinggal klik aplikasi pada *mobile* JKN maka kartu JKN dapat ditampilkan langsung ke petugas. Hal ini selaras temuan sebelumnya yakni Inovasi *mobile* JKN memberikan kemudahan pelayanan kesehatan dalam penelitian tersebut peneliti mewawancarai responden yang mengatakan dia bisa melihat status kepesertaan, mengunduh kartu peserta, mendaftarkan peserta baru, mengubah sarana kesehatan di tingkatan kesatu, mengubah Alamat, dll. Lalu, terdapat menu tagihan, agar bisa mengakses besaran iuran yang wajib dibayarkan, channel pembayaran, catatan pembayaran serta *virtual account*. Selain itu, ada menu layanan untuk membuat kemudahan anggota dilihat dari Riwayat layanan bidang Kesehatan yang diberikan jasa layanan Kesehatan serta mendaftarkan layanan untuk sarana Kesehatan yang telah terintegrasi melalui *mobile* JKN (Asmara, 2023).

### Identifikasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari

**Tabel 5** Distribusi Frekuensi Reponden Dilihat Pemakaian Aplikasi *Mobile* JKN

Penggunaan aplikasi	Frekuensi	Presentase (%)
Menggunakan	41	43%
Tidak menggunakan	55	57%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel 5 hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan sebagian besar reponden yaitu 57% (55 orang) belum memanfaatkan *mobile* JKN, hanya 43% (41 orang) yang sudah memanfaatkan *mobile* JKN.

Pada penelitian ini sebagian besar responden tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu sebanyak 55 orang (57%) karena mereka tidak mengunduh aplikasi *mobile* JKN tersebut pada ponselnya. Ada pula responden yang sudah memiliki aplikasi *mobile* JKN tetapi tidak menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan tidak mengetahui beberapa fungsi dari aplikasi tersebut. Beberapa penyebab responden tidak menggunakan aplikasi tersebut adalah keadaan *handphone* yang kurang memadai dikarenakan memori penuh, responden sulit dalam mengoperasikan aplikasi karena kurangnya pemahaman terhadap aplikasi tersebut, responden merasa kurang yakin apabila memanfaatkan layanan kesehatan secara *online* sehingga memilih untuk datang langsung ke tempat pelayanan pendaftaran.

Hasil selaras dengan temuan mengungkapkan keengganan menggunakan aplikasi *mobile* JKN dikarenakan terkendala sistem *error* yang terjadi pada *mobile* JKN. Hal ini juga disebabkan karena *handphone* peserta yang tidak memadai, sinyal yang terkendala serta kapasitas *handphone* anggota yang belum memadai (Utami *et al.*, 2023). Penelitian selaras temuan lainnya yang mengungkapkan individu merasa belum yakin kepada pendaftaran online BPJS

Kesehatan di *mobile* JKN Ketika Covid-19 dikarenakan belum banyak masyarakat yang minim terampil dalam menggunakan teknologi dan kurang memahami penggunaan aplikasi (Herlinawati *et al.*, 2021).

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN, pada dasarnya tergantung pada sarana dan prasarana yang didukungnya, terutama kualitas *handphone* responden. Jika ponsel responden memadai maka kemungkinan besar mereka akan mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut secara optimal. Selain itu, adapun bagi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi karena gagap teknologi, hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan tentang aplikasi *mobile* JKN. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa jika sosialisasi tersebut berjalan dengan lancar sesuai target, maka masyarakat akan lebih memahami tata cara penggunaan aplikasi untuk mendapatkan manfaat sehingga tergerak untuk mengakses layanan kesehatan digital secara efektif dan efisien. Proses sosialisasi aplikasi *mobile* JKN terdiri dari empat poin antara lain mengenal audiens, menyusun pesan, menetapkan metode, dan pemilihan media (Fatikasari, 2021).

### Analisis Hubungan Pengetahuan Masyarakat dengan Pemakaian *Mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari

Tabel 6 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan dengan Pemakaian *Mobile* JKN

Pengetahuan Masyarakat	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN				Total	<i>p-value</i>
	Tidak		Ya			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
<b>Kurang</b>	41	89.1	5	10.9	46	100
<b>Baik</b>	14	28	36	72	50	100
<b>Total</b>	55	57.3	41	42.7	96	100

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa 89,1% (41 responden) memiliki pengetahuan kurang dan tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN, sedangkan 10,9% (14 responden) memiliki pengetahuan kurang tetapi menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Sebanyak 72% (36 responden) memiliki pengetahuan yang baik dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN, sebaliknya 28% lainnya memiliki pengetahuan yang baik terhadap aplikasi *mobile* JKN tetapi tidak menggunakan aplikasi tersebut. Maka didapatkan nilai  $p\text{-value} = < 001$  yaitu kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak, hal ini secara statistic menunjukkan adanya hubungan antara hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari.

Sebanyak 72% responden yang pengetahuannya baik dan menggunakan *mobile* JKN merasa terbantu dalam melakukan administrasi pelayanan serta pengaduan keluhan yang ditangani dengan cepat. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya mengenai efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Peserta BPJS dapat menggunakan aplikasi *mobile* JKN dimana saja bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor BPJS Kesehatan yang berlokasi di Rajabasa, Kota Bandar Lampung (Wulandari *et al.*, 2022).

Pengetahuan tentang pelayanan kesehatan akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pemanfaatan *mobile* JKN. Pengetahuan ini sangat penting peranannya, karena dengan adanya pengetahuan yang dimiliki seseorang, maka akan terbentuk sikap yang akan diikuti yaitu menggunakan akses pelayanan kesehatan secara optimal. Hasil penelitian yang sama dilakukan mengenai penggunaan pendaftaran *online* (SIST-Bro) di

Puskesmas Demangan Kota Madiun berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu masyarakatnya yang telah menggunakan aplikasi pendaftaran *online* SIST-Bro secara terus menerus. Peneliti tersebut mengatakan bahwa penelitian tersebut sesungguhnya sulit untuk diobservasi dikarenakan kondisi kesehatan masyarakat yang tidak bisa diprediksi. Akan tetapi masyarakat yang telah menggunakan aplikasi tersebut terus menggunakan ketika mereka sakit selain mudah untuk digunakan juga menghemat waktu (Rahmaputri ardianingrum *et al.*, 2023).

Pada penelitian ini sebanyak 89,1% responden memiliki pengetahuan kurang dan tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Kurangnya pengetahuan responden dikarenakan mereka tidak paham dalam mekanisme penggunaan aplikasi *mobile* JKN dan penyimpanan *handphone* yang tidak memadai menyebabkan responden tidak mengunduh aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu tentang inovasi BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat Aceh Barat melalui aplikasi *mobile* JKN. Hasil penelitian tersebut menunjukkan masih banyak masyarakat di Aceh Barat yang belum menggunakan *mobile* JKN karena belum mengerti dan mengetahui cara menggunakan aplikasi tersebut (Selfiana Bancin *et al.*, 2023).

Hasil penelitian menyatakan sebanyak 28% responden yang memiliki pengetahuan baik tetapi tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN disebabkan karena tidak memiliki (belum mengunduh) aplikasi *mobile* JKN pada ponselnya, sehingga mereka secara otomatis juga tidak dapat menggunakan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi *mobile* JKN. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa banyak peserta BPJS



Kesehatan Kota Medan banyak yang mengetahui dan memahami cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN namun tidak dapat login dikarenakan sering terjadi eror pada aplikasi *mobile* JKN, tidak kunjung mendapat kode verifikasi dan koneksi gagal padahal tidak ada masalah dengan jaringan internet (Krisdayanti, 2021).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu sebanyak 52% responden memiliki pengetahuan baik terkait aplikasi *mobile* JKN, sedangkan 48% responden lainnya memiliki pengetahuan kurang. Sebanyak 57% responden belum memanfaatkan *mobile* JKN, sedangkan 43% responden lainnya sudah memanfaatkan *mobile* JKN. Terdapat hubungan antara pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari ( $P\text{-Value} < 0,05$ ).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisty, Naomi. (2022, November 5). Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone Di Indonesia. Goodstats.Id. <https://Goodstats.Id/Article/Mengulik-Perkembangan-Penggunaan-Smartphone-Di-Indonesia-St2la>
- Asmara, Ujang. (2023). Inovasi Mobile Jkn Memberikan Kemudahan Pelayanan Kesehatan (Kontruksi Makna Aplikasi Mobile Jkn Dalam Memberikan Kemudahan Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Bpjs. Hupo Linea, 4(2), 63–69. <https://Ejournal.Anotero.Org/Index.Php/Hupo>
- Bahri, S., Amri, & Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). Industrial Engineering Journal, 11(1). <https://Doi.Org/10.53912/Iej.V10i2.721>
- Fatikasari, J. (2021). Strategi Komunikasi Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Aplikasi Mobile Jkn. <https://Www.Republika.Co.Id/>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn. <https://Jurnal.Payungnegeri.Ac.Id/Index.Php/Healthcare/Article/View/114/54>
- Krisdayanti, Wike. (2021). Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kota Medan.
- Kur'aini, N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Juni Socialization Of The Utilization Of Jkn Bpjs Health Mobile Services In Health Services As An. 2(1).
- Presiden Ri. (2004). Perpres No 40 Tahun 2004.
- Presiden Ri. (2013). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013.
- Rahmaputri Ardianingrum, A. Wafi, Devi Apriliani, E., & Kurniawati, D. (2023). Analisis Penggunaan Pendaftaran Online (Sist-Bro) Di Puskesmas Demangan Kota Madiun Berdasarkan Technology Acceptance Model (Tam). Attractive : Innovative Education Journal, 5(3). <https://Www.Attractivejournal.Com/Index.Php/Aj/>
- Rinjani. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. Publika : Jurnal Ilmu Administrasi

- Publik, 8(2), 209–223.  
[https://doi.org/10.25299/jiap.2022.v018\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.v018(2).10491)
- Saryoko, A., Hadi Sukmana, S., & Sitasi, C. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode Servqual. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Metode Servqual. *Paradigma-Jurnal Komputer Dan Informatika*, 21(2), 157–166.  
<https://doi.org/10.31294/p.v20i2>
- Selfiana Bancin, Y., Nabela, D., Faidul Jihad, F., & Teuku Umar. (2023). Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat. 7(1).
- Sundoro, T., Sularsih Endartiwi, S., & Mustofa, A. (2023). Nomer 1 (Vol. 2). <http://jurnal.amayogyakarta.ac.id/index.php/hikmayo>
- Suryadana, Bambang. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Deepublish. [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)
- Syahrum. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif II (R. Ananda, Ed.). Citapustaka Media.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jkn Untuk Meningkatkan Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Klinik Prataa Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 2579–6445.
- Wibawa, F. B., Indra, A., Kariena, F., & Priyanti, E. (2023). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs) Kabupaten Karawang. *Journal Of Governance Innovation*, 5(1), 80–93.  
<https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2345>
- Wulandari, L., Rahyono, Pratiwi, A., & Lukman, I. (2022). Efektifitas Layanan Digital Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Jumlah Antrian Peserta Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Jejama Manajemen Malahayati*, 2.  
<https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/7550/5185>
- Zinda, A., Arifianto, D., & Maryam, A. (2023). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Impotance Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With Jkn Mobile Application Using Importance Performance Analysis. In *Jurnal Smart Teknologi* (Vol. 4, Issue 2). <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/jst>