

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN *MOBILE JKN* DI DESA TUMPANG KABUPATEN MALANG

Irma Cyan Ningrum^a, A.A. Istri Citra Dewiyani^b, dan Anggi Ardhiasti^c

^{a b c} Politeknik Kesehatan Kemenkes
Malang, Jawa Timur

irmasyahningrum@gmail.com

ABSTRAK

Penduduk Indonesia yang terdaftar sebagai peserta JKN yaitu sejumlah 241,79 juta jiwa dan dari jumlah tersebut hanya 4,15 yang mengunduh aplikasi Mobile JKN di ponselnya. Berdasarkan hasil survei pendahuluan peneliti di Desa Tumpang Kabupaten Malang sebesar 29,79 masyarakatnya belum mengetahui aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. Metode penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif. Objek penelitian berupa 100 responden dari peserta JKN yang berdomisili di Desa Tumpang Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner dan lembar observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang dengan hasil(P- Value 0,026), tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang terhadap aplikasi Mobile JKN 88% berpengetahuan baik, dan presentase masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi 61% belum memanfaatkan. Kesimpulan ada hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN, sebagian besar masyarakat Desa Tumpang sudah berpengetahuan baik terhadap aplikasi, dan mayoritas penduduk Desa Tumpang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci : Jaminan Kesehatan Nasional, Mobile JKN, Pemanfaatan, Pengetahuan

ABSTRACT

The number of Indonesians who have registered as JKN actors is 241.79 million people and of this number only 4.15 have downloaded the Mobile JKN operation on their cell phones. Grounded on the results of a primary check of experimenters in Tumpang Village, Malang Regency, 29.79 of the people didn't know about the Mobile JKN operation. Purpose to determine the relationship between the position of public knowledge and the application of the Mobile JKN operation in Tumpang Village, Malang Regency. styles this study uses quantitative logical styles. The object of this study were 100 repliers from National Health Insurance actors who live in Tumpang Village, Malang Regency. Data collection ways by filling out questionnaires and observation wastes. Results this study shows that there's a relation between the position of public knowledge and the use of the Mobile JKN operation in Tumpang Village, Malang Regency with the results(P- Value 0.026), the position of knowledge of the people of Tumpang Village regarding the Mobile JKN operation 88% have good knowledge, and the chance of people who use 61% operation has not employed. Conclusion there's a relationship between the position of knowledge and the use of Mobile JKN, utmost of the people in Tumpang Village have good knowledge of the operation, and the maturity of the people in Tumpang Village haven't used the Mobile JKN operation.

Keywords : National Health Insurance, Mobile JKN, Utilization, Knowledge.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal dasar yang dimiliki oleh setiap orang. Kesehatan yang baik akan mendorong seseorang untuk dapat melaksanakan aktivitasnya sehari-hari, oleh karena itu kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Menurut Undang- Undang-Undang nomor 40 tahun 2004 pemerintah Indonesia telah membentuk sebuah program jaminan sosial yang disebut dengan SJSN. Pada Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 sendiri telah dilakukan penyempurnaan sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam pasal 82 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja menetapkan bahwa SJSN yang awalnya ada 5 program diubah menjadi 6 program yaitu Jaminan Kesehatan Nasional, Jaminan Kematian, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

Program JKN dapat didefinisikan sebagai program jaminan sosial dibidang kesehatan yang diselenggarakan secara gotong-royong dan seluruh masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta program tersebut. Selama sembilan tahun berjalannya program JKN hampir seluruh penduduk Indonesia sudah menjadi peserta JKN . Berdasarkan data terbaru tahun 2022 terhitung sebanyak 241,79 juta jiwa penduduk Indonesia (88%) telah menjadi peserta JKN, dari jumlah total keseluruhan penduduk Indonesia sebesar 275,77 juta jiwa.

Dalam upaya mendorong kemudahan akses pelayanan kesehatan pemerintah terus melakukan inovasi khususnya di bidang teknologi, salah

satunya yaitu membuat sebuah inovasi teknologi berupa aplikasi pendukung yang dikenal dengan Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN ini dapat diunduh oleh pengguna smartphone dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau memperoleh informasi seputar program JKN–KIS.

Dibuatnya aplikasi ini harapannya masyarakat akan semakin mudah mengakses layanan kesehatan (Kurniawan et al, 2015). Kemudahan akses ini dilihat dari seberapa efektif layanan yang telah diberikan yaitu berupa prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019).

Dibentuknya teknologi inovasi digital yang baru ini juga harus diimbangi dengan kecerdasan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut, dan pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi menjadi aspek penting agar akses penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat bermanfaat dengan baik sesuai harapan pemerintah yaitu mencapai efektivitas pelayanan.

HASIL penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Wulandari dkk, terkait inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Aceh Barat melalui aplikasi Mobile JKN, menyatakan bahwa faktor kendala dari penerapan aplikasi Mobile JKN ini belum mencapai target dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian tersebut dituliskan banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN karena kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan setempat

tentang aplikasi tersebut, ada juga masyarakat yang sudah tahu namun, mereka enggan menggunakan aplikasi Mobile JKN dan lebih memilih untuk langsung datang ke kantor karena dirasa lebih mudah. (Wulandari, 2019)

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengunduh aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan data pada google playstore dan apps store yaitu dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang terdaftar JKN sebesar 241,79 juta jiwa baru 10.034.000 orang yang mengunduh aplikasi atau sekitar 4,15% saja peserta JKN yang mengunduh aplikasi Mobile JKN.

Desa Tumpang adalah wilayah desa yang sudah menerapkan JKN-KIS berbasis elektronik, berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan peneliti sebagian besar masyarakat Desa Tumpang memiliki pengetahuan kurang terkait aplikasi Mobile JKN. Menindaklanjuti observasi sementara tersebut peneliti juga telah melakukan survei pendahuluan melalui penyebaran kuesioner berupa google form terkait pengetahuan masyarakat tentang Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang pada 26-28 September 2022 hasilnya yaitu dari 47 orang yang mengetahui aplikasi Mobile JKN hanya 14 orang saja, sedangkan 33 sisanya belum mengetahui tentang aplikasi apabila dipresentasikan hanya sekitar 29,79% Penduduk Desa Tumpang yang mengetahui aplikasi Mobile JKN.

Sedangkan dari aspek pengetahuan fungsi dan cara pemakaian aplikasi Mobile

JKN sendiri dari 14 orang yang mengetahui aplikasi sejumlah 10 orang telah mengetahui tata cara dan fungsi dari aplikasi tersebut (71,42%) yang berarti sebagian besar peserta JKN pemilik aplikasi Mobile JKN telah mengetahui tata cara dan fungsi aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang tentang aplikasi Mobile JKN?
- b. Bagaimana pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Masyarakat Desa Tumpang?

Tujuan penelitian ini secara umum untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

Sedangkan secara khusus tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang tentang aplikasi Mobile JKN.
2. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu analitik kuantitatif, untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi mobile JKN berdasarkan karakteristik responden yang digunakan.

Gejala yang ditemui dan diperoleh seseorang melalui pengamatan akal disebut pengetahuan, hal ini dapat terlihat ketika

seseorang mebbunakan akal dan budinya untuk mengenali lingkungan dan benda disekitarnya yang bekum pernah terlihat sebelumnya (Emny Harna Yossi, 2020)

Pengetahuan menurut Notoatmodjo dalam (Retnaningsih, 2016) adalah hasil dari proses tahu, hal ini terjadi setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap objek tertentu.

Tingkat pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif memiliki 6 tingkatan yaitu :

1. Tahu (*Know*)
2. Memahami (*Comprehension*)
3. Aplikasi (*Application*)
4. Analisis (*Analysis*)
5. Sintesis (*Synthesis*)
6. Evaluasi (*Evaluation*)

Selain itu pengetahuan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pendidikan, pekerjaan, umur, faktor lingkungan, dan sosial budaya. Menurut Nursalam dalam (Tirtawindi, 2018)

Masyarakat adalah sekumpulan individu yang hidup bersama dan bekerja sama untuk mencapai tujuan dan kepentingan bersama.

Ciri-ciri masyarakat menurut Effendy dalam (Tirtawindi, 2018) yaitu sebagai berikut :

1. Adanya Interaksi Diantara Sesama Anggota Masyarakat
 2. Saling Tergantung Satu dengan Lainnya
 3. Memiliki Adat Istiadat Tertentu atau Kebudayaan
 4. Memiliki Identitas Bersama
- Salah satu aplikasi yang

diluncurkan oleh BPJS Kesehatan Indonesia untuk mempermudah proses layanan kesehatan yang dialihkan dengan metode digitalisasi supaya lebih efektif dan efisien bagi masyarakat Indonesia yaitu Mobile JKN (Shara Nurrahmi, 2019).

Pemanfaatan merupakan turunan dari kata ‘Manfaat’, yang berarti suatu penghadapan yang semata-mata menunjukkan kegiatan menerima. Berdasarkan teori Anderson pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga karakteristik yaitu karakteristik predisposisi, karakteristik kemampuan, dan karakteristik kebutuhan. Pada penelitian ini lebih fokus pada pemanfaatan layanan kesehatan yang dipengaruhi oleh karakteristik kemampuan, yaitu karakteristik yang dilihat dari sumber daya masyarakatnya. Karakteristik kemampuan ini salah satunya diukur berdasarkan pengetahuan masyarakat terhadap inovasi layanan kesehatan digital (Mobile JKN), dari hasil pengukuran pengetahuan tersebut peneliti dapat mengetahui sejauh mana masyarakat telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan, sehingga secara tidak langsung dapat mendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Desa Tumpang Kabupaten Malang pada Desember 2022 sampai Januari 2023. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif, dengan metode *explanatory survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Desa Tumpang Kabupaten Malang yang terdaftar sebagai peserta JKN-KIS sebanyak 10.132 jiwa, dengan

sampel yang sejumlah 100 orang.

Teknik sampling yang digunakan adalah tehnik *Purposive Sampling*. Variabel independen penelitian ini yaitu pengetahuan, sedangkan variabel dependennya yaitu pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu ada dua yaitu data primer yang berupa kuesioner dan lembar observasi cheklist yang disebarakan ke masyarakat yang menjadi sampel penelitian, dan data sekunder yang berupa data jumlah peserta JKN-KIS di Desa Tumpang yang diperoleh dari BPJS Kesehatan Kota Malang, serta data dari *google play store* dan *apps store* untuk melihat peserta JKN di Indonesia yang sudah mengunduh aplikasi Mobile JKN. Teknik analisa data penelitian ini dengan Uji *Chi-Square* guna mengetahui hubungan variabel pengetahuan dengan variabel pemanfaatan dalam bentuk tabulasi silang (*Crosstab*) dengan menggunakan bantuan aplikasi pengolah data. Uji *Chi-Square* bertujuan untuk megetahui hubungan atau pengaruh dua variabel yang menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila $P \text{ value} < \alpha$ maka hipotesis H_0 ditolak. Sehingga terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

2. Apabila $P \text{ value} > \alpha$ maka hipotesis H_0 diterima. Sehingga tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

Hasil uji validitas kuesioner penelitian ini yaitu $> 0,349$ yang bererti semua pertanyaannya valid. Sedangkan uji

reliablenya memiliki hasil *Cronbach's Alpha* $0,835 > 0,6$ yang berarti kuesioner tersebut telah reliabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diuraikan pada penjelasan berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	44	44 %
2	Perempuan	56	56 %
TOTAL		100	100 %

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa dari 100 responden peserta JKN, frekuensi jenis kelamin paling banyak adalah responden jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang (56%), sedangkan responden jenis kelamin Laki-Laki sebanyak 44 orang (44%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

NO	Umur Responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 17 tahun	5	5%
2	18-27 tahun	28	28%
3	28-37 tahun	16	16%
4	38-47 tahun	13	13%
5	48-57 tahun	22	22%
6	58-67 tahun	10	10%
7	68-77 tahun	5	5%
8	>78 tahun	1	1%
TOTAL		100	100 %

Hasil pada tabel 2 diketahui bahwa dari 100 responden peserta JKN di Desa Tumpang, frekuensi responden paling banyak yaitu pada rentang umur 18-27 tahun yang termasuk dalam rentang usia produktif dengan jumlah 28 orang (28%), sedangkan frekuensi responden paling sedikit yaitu pada rentang usia >78 tahun sejumlah 1 orang.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kepesertaan JKN

NO	Jenis Kepesertaan JKN	Frekuensi	Presentase (%)
1	PBI	23	23%
2	NON PBI	77	77%
TOTAL		100	100%

Hasil penelitian yang disajikan pada tabel 3 diketahui bahwa dari 100 orang responden, sebagian besar adalah peserta non PBI 77%, sedangkan 23% sisanya merupakan peserta PBI.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Tentang Aplikasi Mobile JKN

NO	Tingkat Pengetahuan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	88	88 %
2	Kurang	12	12%
TOTAL		100	100%

Hasil penelitian pada tabel 4 dapat dilihat dari 100 responden peserta JKN, frekuensi responden yang paling dominan adalah responden dengan pengetahuan baik terhadap aplikasi Mobile JKN yaitu sebanyak 88 orang (88%), sedangkan responden yang memiliki pengetahuan kurang terhadap aplikasi Mobile JKN sejumlah 12 orang (12%). Sehingga dapat dikatakan mayoritas penduduk Desa Tumpang sudah memiliki pengetahuan yang baik terhadap aplikasi Mobile JKN.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden dalam memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN

NO	Pemanfaatan Aplikasi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Memanfaatkan	39	39%
2	Tidak Memanfaatkan	61	61%
TOTAL		100	100%

Hasil penelitian pada tabel 5 dapat dikatakan sebagian besar responden belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (61%), hanya 39% responden yang sudah memanfaatkan aplikasi.

Tabel 6. Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN

Tingkat Pengetahuan	Pemanfaatan Mobile JKN		P Value
	Ya	Tidak	
Baik	n 38 % 43,2%	n 50 % 56,8%	0,026
Kurang	n 1 % 8,3%	n 11 % 91,7%	
Total	39 39%	61 61%	

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara signifikan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. Hal ini diketahui berdasarkan hasil uji analisis *Chi Square* yang mendapatkan hasil *P-Value* ($0,026 < \alpha$). Menurut Junaidi semakin tingkat pengetahuan seseorang dapat mendorong mereka untuk lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan, sebaliknya apabila mereka memiliki pengetahuan yang rendah maka akan cenderung kurang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (Ziana Aubi Basith, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiyah dalam Asih Pratiwi (2017) hasilnya yaitu pengetahuan memiliki hubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan ($P\text{-Value} = 0,005$) (Asih Pratiwi, 2017).

Sebaliknya penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Oktarianita (2021), yang menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan Puskesmas Lingkar Barat (P-Value = 0,351) (Oktarianita, 2021). Hal ini didukung dengan adanya responden dengan pengetahuan kurang namun tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan, jarak tempat tinggal dan pendidikan. Sebagian besar rumah responden berjarak ≤ 500 meter dari puskesmas. Selain itu menurut penelitian Oktarina responden tetap menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas bisa juga dipengaruhi adanya dorongan lain sesuai kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini sebagian besar masyarakat Desa Tumpang yang pengetahuannya kurang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (91,7%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Ayu Wulandari dkk tentang inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Aceh Barat melalui aplikasi Mobile JKN pada hasil penelitian tersebut menyatakan mayoritas masyarakat Aceh Barat belum menggunakan Mobile JKN karena mereka belum memahami dan mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut dengan baik dan benar (Wulandari, 2019).

Responden yang pengetahuannya baik dan memanfaatkan Mobile JKN merasa terbantu dalam melakukan administrasi pelayanan serta pengaduan keluhan yang diproses dengan cepat. Sedangkan responden dengan pengetahuan baik namun tidak memanfaatkan aplikasi, disebabkan karena tidak memiliki aplikasi Mobile JKN pada ponselnya, sehingga mereka secara otomatis juga tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur yang terdapat

dalam aplikasi Mobile JKN.

Pengetahuan tentang pelayanan kesehatan akan mempengaruhi perilaku masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi. Pengetahuan ini sangat penting peranannya, untuk mendorong terbentuknya sikap yang akan diikuti yaitu memanfaatkan akses pelayanan kesehatan secara optimal.

Tingkat Pengetahuan Masyarakat Desa Tumpang Terhadap Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa sebesar 88% masyarakat Desa Tumpang sudah memiliki pengetahuan baik terhadap aplikasi Mobile JKN. Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik usia responden yang sebagian besar berada pada usia produktif yaitu terletak pada rentang usia 15-64 tahun (Aisyah, 2021). Sebagian besar responden yang memiliki usia produktif mendapatkan skor tinggi sehingga peneliti menyimpulkan mereka memiliki pengetahuan yang baik terhadap aplikasi.

Sesuai dengan pernyataan beberapa peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa usia seseorang pada masa produktif memiliki pengetahuan kognitif yang paling baik, pada usia ini mereka telah memiliki kemampuan dan pengalaman yang luas dalam beraktivitas yang dapat menunjang pengetahuannya di berbagai hal (Putra Agina Widyaswara Suwaryo, 2017).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Fitri Wahyuni tentang efektifitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung, menyatakan bahwa implemtasi atau penerapan pelayanan berbasis teknologi ini lebih mudah diadopsi oleh sebagian besar masyarakat yang berusia 20-40 tahun (Wahyuni, 2021). Pada usia tersebut

masyarakat dapat dikatakan lebih mudah dalam meyerap informasi.

Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang

Pada penelitian ini sebagian besar masyarakat Desa Tumpang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (61%) karena mereka tidak mengunduh aplikasi tersebut pada ponselnya. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi ponsel yang kurang memadai karena memorinya penuh, responden kesulitan dalam pengoperasiannya sebab kurang memahami aplikasi, dan responden merasa kurang yakin apabila memanfaatkan akses pelayanan kesehatan secara online sehingga memilih untuk datang langsung ke tempatnya.

Penelitian terdahulu yang sejalan yaitu penelitian Wike Krisdayanti terkait kendala sistem error yang sering terjadi pada Mobile JKN yaitu handphone peserta tidak kompatibel, jaringan yang lambat dan memori handphone peserta tidak mencukupi (Krisdayanti,2021). Selain itu penelitian ini didukung dengan penelitian Herlinawati (2021) yang menjelaskan bahwa responden merasa tidak yakin terhadap pendaftaran peserta pada Mobile JKN dikarenakan masih gagap teknologi dan kurang memahami penggunaan aplikasi, (Herlinawati, 2021).

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, pada dasarnya sangat bergantung pada sarana dan prasarana yang mendukung khususnya kualitas handphone peserta. Apabila kualitas handphone peserta memadai maka kemungkinan besar mereka akan mengunduh dan memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Selain itu dari segi masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi karena gagap teknologi, ada beranggapan bahwa

hal ini dipengaruhi kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan terkait aplikasi Mobile JKN itu sendiri. Apabila proses sosialisasi tersebut berjalan dengan lancar serta tepat sasaran maka masyarakat akan lebih memahami tata cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi sehingga tergerak untuk mengakses layanan kesehatan digital secara efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan antara tingkat pengetahuan terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang, dengan hasil P-Value 0,026.
2. Sebagian besar penduduk Desa Tumpang Kabupaten Malang memiliki tingkat pengetahuan yang baik terhadap aplikasi Mobile JKN (88%).
3. Sebagian besar penduduk Desa Tumpang Kabupaten Malang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (61%).

SARAN

1. BPJS Kesehatan
Dapat melakukan perluasan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan.
2. Masyarakat
Dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan agar bisa meminimalisir antrian administrasi peserta sehingga secara tidak langsung telah mendukung program inovasi digital BPJS Kesehatan.
3. Penelitian Selanjutnya

Dapat dilakukan penelitian lanjutan yaitu penelitian kualitatif tentang pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, berdasarkan faktor-faktor yang sesuai dengan karakteristik masyarakat maupun faktor-faktor lain seperti *social affect*, kesesuaian jangka panjang, dan fasilitas pendukung yang juga dapat berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aisyah, N., 2021. Detikedu. [Online]
- [2] Asih Pratiwi, B. B. R., 2017. Pemanfaatan Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) Universitas Negeri Semarang. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, Volume 4, p. 55.
- [3] Emny Harna Yossy, S. M. (2020, Juni 15). Binus Online Learnig. Retrieved From Pengetahuan / Knowledge: <https://Onlinelearning.Binus.Ac.Id/Computer-Science/Post/Pengetahuan-Knowledge/>
- [4] Herlinawati, L. B., 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn. P. 82.
- [5] Krisdayanti, W., 2021. Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminankesehatan Nasional (Jkn) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayananbpjs Kesehatan Di Kota Medan, Sumatera Utara: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- [6] Kurniawan, Y. T., Kanto, S., & Mardiyono, M. (2015). Strategi Optimalisasi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Keluarga Miskin Di Puskesmas Kedamean. Wacana, *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 18(02), 80–89. <https://doi.org/10.21776/Ub.Wacana.2015.018.02.2>
- [7] Oktarianita, A. S. N. W. F., 2021. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Lingkar Barat. Volume 4, p. 1375.
- [8] Putra Agina Widyaswara Suwaryo, p. Y., 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Masyarakat dalam Mitigasi Bencana Alam Tanah Longsor. p. 309.
- [9] Ratriani, V. (2022, Oktober 18). Keuangan. Diambil Kembali Dari Kontan.Co.Id News Data Financial Tools: <https://Keuangan.Kontan.Co.Id/News/Rincian-Iuran-Bpjs-Kesehatan-Yang-Berlaku-Saat-Ini-September-2022>
- [10] Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandar. Birokrasi, Kebijakan, Dan Pelayanan Publik, 388.
- [11] Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Public Policy*, 101.