

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI DESA AEK HARUAYA KECAMATAN PORTIBI

Tiasa Pohan', Mhd.Fadlillah Nasution²

STIKes PALUTA HUSADA

(Tiasapohan@gmail.com, [082272345452](tel:082272345452))

ABSTRAK

Era reformasi ini yang menyebabkan berkembang pesatnya teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, BPJS pun tak ketinggalan ide, yaitu melaunching aplikasi *Mobile JKN*. *Mobile JKN* merupakan salah satu bentuk upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan administrasi tanpa harus ke kantor cabang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Aek Haruaya Kecamatan Portibi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah seluruh penduduk Desa Aek Haruaya yang menjadi peserta JKN dan teknik pengambilan sampelnya dengan cara *Purposive Sampling* sebanyak 98 responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan pedoman observasi. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan metode *Chi-Square*. Hasil dari penelitian ini sebanyak 65 responden (65,39%) memiliki pengetahuan kurang dan sebanyak 34 responden (34,61%) memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *Mobile JKN*. Sebanyak 87 responden (88,8%) tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan sebanyak 11 responden (11,2%) menggunakan aplikasi tersebut. Hasil Uji *Chi-Square* diperoleh nilai $P - Value = 0,002$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Aek Haruaya.

Disarankan kepada BPJS atau instansi terkait lebih aktif melakukan sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi *mobile JKN* kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan tentang penggunaan *mobile JKN*.

Kata kunci : pengetahuan, penggunaan, *mobile JKN*

ABSTRACT

In this era of reform, which has led to the rapid development of information and telecommunications technology, BPJS Kesehatan (Indonesian Health Insurance) has also taken a leap of faith, launching the Mobile JKN application. Mobile JKN is one of BPJS Kesehatan's efforts to improve service quality. This application is expected to make it easier for participants to access administrative services without having to visit a branch office. The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge levels and the use of the Mobile JKN application in Aek Haruaya Village, Portibi District. This study used quantitative research with an analytical survey design and a cross-sectional approach. The population was all residents of Aek Haruaya Village who were JKN participants, and the sampling technique used purposive sampling, totaling 98 respondents. The instruments used in this study were questionnaires and observation guidelines. This study employed univariate and bivariate analyses. Bivariate analysis used the Chi-Square method. The results of this study showed that 65 respondents (65.39%) had poor knowledge and 34 respondents (34.61%) had good knowledge of the Mobile JKN application. Eighty-seven respondents (88.8%) did not use the Mobile JKN application, and 11 respondents (11.2%) used the application. The Chi-Square test results showed a value of $\alpha - \alpha = 0.002$, which is smaller than $\alpha = 0.05$. Therefore, α is rejected and H_a is accepted. This indicates a statistical relationship between knowledge and use of the Mobile JKN application in Aek Haruaya Village. It is recommended that the BPJS or related agencies be more active in disseminating information about the use of the Mobile JKN application to the public to increase knowledge about its use.

Keywords: knowledge, use, mobile JKN

1. PENDAHULUAN

Era reformasi ini yang menyebabkan berkembang pesatnya teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, BPJS pun tak ketinggalan ide, yaitu melaunching aplikasi *Mobile JKN*. Pemenuhan hak untuk sehat merupakan salah satu unsur kesejahteraan rakyat yang harus diwujudkan pemerintah Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 5 tentang Kesehatan, setiap orang mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan akses atas sumber daya dalam bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, dan setiap orang memiliki hak untuk dapat menentukan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk diri sendiri dengan mandiri dan bertanggung jawab. Pemenuhan hak tersebut salah satunya diwujudkan pemerintah dalam program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Pemerintah menetapkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bertujuan untuk memenuhi hak setiap warga negara agar dapat hidup layak sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. SJSN diartikan sebagai suatu prosedur penyelenggaraan jaminan sosial yang diselenggarakan oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial dengan tujuan untuk memberikan perlindungan warga negara terhadap risiko kesehatan, kematian, pengangguran, kemiskinan, pensiun dan kondisi pekerjaan yang tidak layak. Guna menjamin rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, pemerintah menyelenggarakan Jaminan Sosial sebagai bentuk perlindungan (proteksi) sosial (UU No. 40/2004). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyelenggarakan beberapa jenis program jaminan sosial, antara lain jaminan kesehatan (JKN), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP), jaminan kematian (JKM), dan jaminan kehilangan pekerjaan (JKP). Program tersebut dilaksanakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Dalam penyelenggaraannya, terdapat BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, dan keduanya memiliki fungsi yang berbeda. Program jaminan kesehatan (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, sedangkan program jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan hari tua (JHT), jaminan

pensiun (JP), jaminan kematian (JKM), dan jaminan kehilangan pekerjaan (JKP) diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018, manfaat Jaminan Kesehatan bersifat pelayanan kesehatan perorangan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaatnya terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis diberikan sesuai indikasi medis dan standar pelayanan. Manfaat yang diterima tidak dibedakan oleh besaran iuran yang dibayarkan peserta. Sedangkan, manfaat non medis dibedakan oleh besaran iuran.

Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, kegiatan administrasi dapat dilakukan peserta tanpa ada batasan tempat dan waktu, sehingga peserta tidak perlu datang langsung ke kantor cabang. Aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses menggunakan *smartphone*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wulandari, Sudarman, & Ikhsan, 2019) hasil observasi sementara yang dilakukan di Kabupaten Aceh Barat, masyarakat masih kurang memiliki pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Masih terdapat banyak masyarakat yang belum bisa mengakses sendiri aplikasi dan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri I. Z., 2020) menyatakan bahwa masih banyak peserta JKN di BPJS Kesehatan Cabang Palembang yang belum mengetahui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk melakukan administrasi secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo & Safuan, 2022) yang menyatakan bahwa saluran yang paling banyak digunakan untuk mendapatkan informasi dan pengaduan yaitu datang langsung ke kantor cabang sebesar 76%, sementara peserta yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebesar 7%, dan peserta yang masih enggan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* disebabkan oleh peserta yang

enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggaman yakni gawai.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan peneliti sebelumnya pada tanggal 10 februari 2025 terhadap 21 Keluarga di Desa Aek Haruaya, terdapat 19 keluarga mengaku tidak mengetahui dan memahami aplikasi Mobile JKN. Dari data di atas menunjukkan bahwa masih banyak peserta JKN di Desa Aek Haruaya yang tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN. Menurut Andersen dalam (Puspitasari, 2018) ada tiga faktor yang berpengaruh dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, antara lain faktor predisposisi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, jumlah anggota keluarga, kesukuan atau ras), karakteristik pendukung (pengetahuan, pendapatan, kemampuan membeli jasa, akses pada pelayanan kesehatan, dukungan sosial, rasio penduduk terhadap tenaga kesehatan, lokasi pemukiman), dan karakteristik kebutuhan (persepsi, motivasi, niat, penilaian klinik). Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti faktor pengetahuan, sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif. Desain penelitian ini adalah penelitian survei dengan *pendekatan cross sectional*, sehingga pengumpulan data dilakukan pada tempat dan waktu tertentu saja. Dalam penelitian ini, populasinya yaitu seluruh masyarakat yang menjadi peserta JKN di Desa aek haruaya per 10 februari 2025 sebanyak 1830 populasi. Sedangkan, sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu sebanyak 98 responden. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Pengolahan data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistic *chi square*.

3. HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	37	37,8
Perempuan	61	62,2
Total	98	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 61 orang (62,2%), sedangkan laki-laki sebanyak 37 orang (37,8%).

Analisis Univariat

1. tingkat Pengetahuan Responden tentang Aplikasi Mobile JKN

Tingkat pengetahuan	Jumlah (n)	Persentase (%)
baik	34	34,61
kurang	65	65,39
Total	98	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat 98 responden yang terbagi dalam 2 kategori, yaitu pengetahuan kurang dan pengetahuan baik. Sebanyak 65 responden (65,39%) memiliki pengetahuan kurang dan sebanyak 34 responden (34,61%) memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi Mobile JKN

2. Tingkat Penggunaan responden Aplikasi Mobile JKN

Tingkat penggunaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
menggunakan	11	11,2
Tidak menggunakan	87	88,8
Total	98	100,0

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa terdapat 98 responden yang terbagi dalam 2 kategori, yaitu tidak menggunakan dan menggunakan. Sebanyak 87 responden (88,8%) tidak menggunakan aplikasi Mobile

JKN dan sebanyak 11 responden (11,2%) menggunakan aplikasi tersebut

Analisis bivariat

Tingkat pengetahuan	Penggunaan mobile JKN				P value
	Tidak menggunakan		menggunakan		
	N	%	N	%	
kurang	65	65,3	87	88,8	0,002
Baik	41	34,6	11	11,2	
Jumlah	98	100	39	100	

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang berpengetahuan kurang dan tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 65 responden (65,39%), sedangkan pengetahuan baik tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN (0,0%). Responden yang berpengetahuan baik dan tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 19 responden (63,3%) sedangkan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 11 responden (36,7%).

Hasil dari uji statistik diperoleh $p\text{-value}$ 0.002 < α 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya adanya pengaruh yang signifikan Antara tingkat pengetahuan dengan penggunaan mobile JKN.

4. PEMBAHASAN

Pada penelitian ini dijelaskan pada 98 responden masyarakat yang menjadi peserta JKN di Desa aek haruya. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil dari uji statistik diperoleh $p\text{-value}$ 0.002 < α 0,05 artinya adanya pengaruh yang signifikan Antara tingkat pengetahuan dengan penggunaan mobile JKN. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wulandari, Sudarman, & Ikhsan, 2019) dan (Prasetyo & Safuan, 2022). Penelitian (Wulandari, Sudarman, & Ikhsan, 2019) menyebutkan hasil observasi sementara yang dilakukan di Kabupaten Aceh Barat, masyarakat masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi Mobile JKN. Masih banyak masyarakat yang belum bisa

mengakses sendiri aplikasi dan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo & Safuan, 2022) menyatakan bahwa saluran yang paling banyak digunakan untuk mendapatkan informasi dan pengaduan yaitu datang langsung ke kantor cabang sebesar 76%, sementara peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN sebesar 7%, dan peserta yang masih enggan menggunakan aplikasi Mobile JKN yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakannya, peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggam tangan yakni gawai.

Teori Anderson (1974) dalam Notoatmodjo (2010:117) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, dan terdapat faktor pengetahuan di dalamnya (Puspitasari, 2016). Notoadmojo mengemukakan bahwa pengetahuan merupakan suatu hasil tahu setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap sesuatu (Junaedah, 2020). Penginderaan terjadi melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa, peraba, dan sebagian besar pengetahuan diperoleh dari indra penglihatan dan pendengaran. Peserta JKN dapat mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN karena pernah melihat atau mendengar tentang aplikasi tersebut. Pengetahuan tersebut akan mempengaruhi peserta JKN untuk berperilaku dan mengambil keputusan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dalam penelitian ini, dari 11 responden yang menggunakan aplikasi Mobile JKN, semuanya berpengetahuan baik dan tidak ada responden yang berpengetahuan kurang yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Dapat disimpulkan bahwa peserta JKN yang berpengetahuan baik dan memahami tentang aplikasi Mobile JKN akan mempengaruhi perilakunya untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 65 responden (65,39%) memiliki pengetahuan kurang dan sebanyak 34 responden (34,61%) memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi Mobile JKN.
2. Sebanyak 87 responden (88,8%) tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN dan sebanyak 11 responden (11,2%) menggunakan aplikasi tersebut.
3. Hasil Uji Chi-Square diperoleh nilai $P - Value = 0,002$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan secara statistik bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan.

SARAN

Disarankan kepada BPJS atau instansi terkait lebih aktif melakukan sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan tentang penggunaan *mobile* JKN.

Diharapkan penelitian ini bias sebagai bahan bacaan dan menambah wawasan pengetahuan mengenai objek yang akan diteliti dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

6. REFERENSI

- Adha, F. R. (2020). Pengaruh Keadilan Organisasi, Pengembangan Karir, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada PT. Pertamina Training And Consulting).
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu.
- Alauddin, M. L. (2017). Pengaruh Lokasi Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Busana Muslim Merek Mutif Bandung.
- Arini Putri, M. (2018). Hubungan Pengetahuan Dengan Perilaku Perempuan Obesitas tentang Pencegahan Risiko Penyakit Akibat Obesitas di Desa Slahung Wilayah Kerja Puskesmas Slahung Ponorogo.
- Charpilova, F. (2020). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Perilaku Ibu Tentang Pencegahan Penularan Covid-19 Pada Anak Usia 3-6 Tahun Di Wilayah Kerja Puskesmas Nantai Palingkau Pangkalan Bun.
- Danna, M. O. (2019). Hubungan Pengetahuan, Sikap, Dukungan Dengan Kemandirian Keluarga Pada Anak Stunting Di Puskesmas Bulak Banteng Surabaya.
- Darmayani. (2022). Gambaran Upaya Memperlancar Peningkatan Produksi Asi Pada Ibu Post Partum Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas III Denpasar Utara.
- Fitri. (2020). Gambaran Perilaku Personal Hygiene Gigi Dan Mulut Pada Siswa Sd Kelas 1 Di Sdn 154 Citepus Kecamatan Cicendo Kota Bandung.
- Junaedah. (2020). Hubungan Pengetahuan Ibu Dengan Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Badak.
- Kemenkes. (2016). Buku Panduan JKN bagi populasi kunci. Jakarta.
- Kesehatan, B. (2022). Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS Tahun 2022. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review.
- Limo, W. A. (2012). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Dengan Sikap Mahasiswa Psikologi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Tentang Makanan Berserat Tahun 2011.
- Margareth, Y. (2017). Pengaruh Profesionalisme Dan Komitmen Organisasi Internal Audit Terhadap Tindakan Whistleblowing (Survey Pada Dua Perusahaan BUMN di Kota Bandung).
- Nurhaida. (2012). Pengaruh Peran Keluarga Dan Kader Lansia Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan.
- Nurhakiki, E. (2020). Penerapan Good Corporate Governance, Whistleblowing

- System dan Resiko Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Pandanwangi, S. S. (2018). Usulan Nilai Relatif Jabatan Dengan Menggunakan Metode Poin Pada R.M Ayam Geprek Bu Sastro.
- Permani, N. A. (2018). Perbedaan Pengetahuan Ibu Hamil Trimester III Sebelum Dan Sesudah Diberikan Penyuluhan Tentang Air Susu Ibu Eksklusif Di Puskesmas I Denpasar Barat.
- Prasetyo, R. A., & Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. syntax-literate : Jurnal Ilmiah Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. 2020. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Puspitasari, Y. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional pada Pekerja Bukan Penerima Upah di Desa Kasiyan Timur Wilayah Kerja Puskesmas Kasiyan Kabupaten Jember.
- Putri, H. (2019). Tinjauan Pengetahuan Dan Perilaku Penjamah Makanan Tentang Keamanan Pangan Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekardjo Purwokerto.