

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS JATIBARANG

Dean Prastio^{1*}, Sutaip², Iwan Rismawan³

^{1,2,3,4}Prodi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Email contributor: deanprastio785@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat, salah satunya melalui aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan administrasi, kepesertaan, pembayaran, serta memperoleh informasi kesehatan. Namun, di wilayah Puskesmas Jatibarang, tingkat penggunaan Mobile JKN masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien BPJS di Puskesmas Jatibarang tahun 2025. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 30 responden yang dipilih dengan metode simple random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square dengan analisis univariat dan bivariat. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara usia ($p=0,038$; $OR=6,000$), pendidikan ($p=0,004$; $OR=0,092$), pengetahuan ($p=0,000$; $OR=0,059$), status ekonomi ($p=0,024$; $OR=6,111$), dan pengenalan dari petugas kesehatan ($p=0,001$; $OR=18,000$) dengan penggunaan Mobile JKN. Sementara itu, jenis kelamin ($p=0,605$) tidak berhubungan signifikan. **Kesimpulan:** Faktor usia, Pendidikan, status ekonomi, pengenalan dari petugas Kesehatan berhubungan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN. Diperlukan edukasi, sosialisasi dan dukungan fasilitas agar penggunaan aplikasi lebih optimal.

Kata kunci: Mobile JKN, Faktor penggunaan, BPJS Kesehatan, Indonesia,

Background: The use of digital technology in healthcare services is increasing, one of which is through the Mobile JKN application launched by BPJS Kesehatan. This application aims to make it easier for participants to access administrative services, membership, payments, and obtain health information. However, in the Jatibarang Health Center area, the level of Mobile JKN usage is still low. This study aims to identify the factors associated with the use of the Mobile JKN application among BPJS patients at the Jatibarang Health Center in 2025. Methods: This study uses an analytical quantitative design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of 30 respondents selected using a simple random sampling method. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out using the Chi-Square test with univariate and bivariate analyses. Results: The study results indicate a significant relationship between age ($p=0.038$; $OR=6.000$), education ($p=0.004$; $OR=0.092$), knowledge ($p=0.000$; $OR=0.059$), economic status ($p=0.024$; $OR=6.111$), and introduction by healthcare workers ($p=0.001$; $OR=18.000$) with the use of Mobile JKN. Meanwhile, gender ($p=0.605$) was not significantly related. Conclusion: Factors such as age, education, economic status, and introduction by healthcare workers are associated with the use of the Mobile JKN application. Education, socialization, and support facilities are needed to optimize the use of the application.

Keyword: Mobile JKN, Usage Factors, BPJS Health, Indonesia

PENDAHULUAN

Teknologi adalah suatu yang tidak bisa dihindari bagi manusia di era modern, hampir semua kegiatan manusia menggunakan teknologi yang mana teknologi ini sendiri sudah memiliki kemajuan yang sangat pesat dengan menggunakan teknologi yang canggih ini manusia di era moden bisa memudahkan melakukan pekerjaan. Seperti belajar, belanja dan sebagainya. Di era globalisasi ini teknologi telah menjadi nilai dan tanda kemajuan suatu negara negara bisa dikatakan negara maju apabila mampu memiliki penguasaan teknologi yang tinggi atau canggih.(Faisal Tamimi 2024)

Pengguna internet terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pada tahun 2024, lebih dari 221 juta penduduk Indonesia atau sekitar 79,5% dari populasi telah menggunakan internet. Jumlah ini meningkat dari tahun ke tahun, berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia yang mencatat kenaikan pengguna internet sebesar 2,67% dari periode 2022-2023 (Ismail, 2024).Tingginya penggunaan internet di Indonesia diikuti dengan tingginya penggunaan media sosial yang menjadi salah satu alasan mengapa pemanfaatan media sosial harus dilakukan secara optimal. Rata-rata penggunaan teknologi

tersebut mencapai 6–10 jam per hari, dan sebagian besar waktu luang lebih sering dihabiskan untuk media sosial APJII, 2023.((APJII). 2023)(Budiman *et al.* 2025)

BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi mobile digital JKN untuk mengefektifkan pengelolaan pelayanan medis. Mobile JKN merupakan kemajuan terdepan dalam layanan asuransi kesehatan nasional elektronik, yang memungkinkan individu mendapatkan layanan dengan mudah dan mengakses informasi dengan cepat melalui perangkat seluler mereka. BPJS Kesehatan menawarkan layanan berbasis teknologi informasi, dengan fokus khusus pada inovasi Mobile JKN, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan. Mobile JKN merupakan aplikasi kesehatan yang dikembangkan oleh BPJS. Awalnya sebagian besar digunakan untuk tugas administrasi di cabang dan fasilitas kesehatan. Namun kini telah berkembang menjadi aplikasi mobile yang dapat diakses oleh masyarakat umum. (Yesa Putri Pratama, Wulan Angraini, Riska Yanuarti, Emi Kosvianti 2024)

Selain itu, Mobile JKN juga memberikan kemudahan bagi para peserta JKN-KIS. Dengan cukup menunjukkan kartu digital yang terdapat di aplikasinya, proses pelayanan dapat berjalan lebih

praktis, meskipun terjadi saat peserta lupa membawa kartu fisik. Pengetahuan mengenai penggunaan Mobile JKN juga turut mendorong kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga penting diberikan edukasi mengenai cara penggunaan dan manfaatnya. Dengan masyarakat yang lebih paham mengenai teknologi dan menjaga kesehatan, diharapkan proses pelayanan juga lebih berjalan maksimal, dan biaya yang dikeluarkan lebih dapat ditekan (Nur Sabilah 2023)

Penggunaan Mobile JKN di Kabupaten Brebes saat ini masih membutuhkan upaya yang lebih luas dan terpadu, khususnya terkait pemerataan informasi, edukasi, dan kemudahan akses teknologi di kalangan masyarakat. Berbagai hambatan turut mempengaruhi penggunaan aplikasi tersebut, seperti keterbatasan teknologi, rendahnya literasi digital, minimnya kesadaran mengenai kemudahan yang diberikan, dan juga perbedaan umur, jenis kelamin, pengenalan mengenai penggunaan aplikasi, tingkat pendidikan, dan kondisi ekonomi masyarakat.

Puskesmas Jatibarang sebagai fasyankes tingkat pertama yang paling dekat dan paling sering diakses oleh masyarakat wilayah jatibarang. penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Jatibarang dapat

memberikan gambaran mengenai proses implementasi dan penerimaan teknologi tersebut di tengah masyarakat pedesaan. Berdasarkan studi pendahuluan dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Jatibarang menyatakan bahwa terdapat beberapa kendala berdasarkan dari wawancara beberapa pasien menyatakan bahwa pasien masih banyak yang belum mengerti tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN, banyak lansia yang belum mengetahui tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN, penggunaan aplikasi lebih banyak ke perempuan, pendidikan masyarakat wilayah Puskesmas Jatibarang berpendidikan menengah kebawah, pengetahuan kurang, masyarakat memiliki tingkat ekonomi rendah, penyampaian petugas kesehatan belum sampai atau di pahami oleh masyarakat.

Menurut penelitian (Permataningrum, 2023), perilaku penggunaan aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh faktor sosial seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pengetahuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan faktor pengetahuan belum terbukti berpengaruh secara signifikan. (Safitri, Purnamasari, and Ningrum 2024)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan desain *cross sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah Peserta BPJS di Puskesmas Jatibarang Pada bulan Juli 2025 sebanyak 39.428.. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden yang dihitung dengan rumus solvin. Variabel independen pada penelitian ini adalah Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, pengetahuan, status ekonomi, pengenalan aplikasi JKN. variabel dependen Adalah Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Pada data yang diperoleh dilakukan analisis univariat dan disajikan deskriptif, dan selanjutnya dilakukan analisis bivariat dengan *Chi square*. Variable dengan nilai $p < 0.05$. Data dikumpulkan dan diproses dengan software SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Univariat

Tabel 4.1 Karakteristik Responen

No	Variable	N	%
1	Usia		
	<36 tahun (muda)	10	33,3
	>36 tahun (tua)	20	66,7
2	Jenis kelamin		
	Laki laki	10	33,3
	Perempuan	20	66,7
3	Pendidikan		
	Rendah	13	43,3
	Tinggi	17	56,7

4	Pengetahuan pasien		
	Baik	17	56,7
	kurang	13	43,3
5	Status Ekonomi		
	Rendah	13	43,3
	Tinggi	17	56,7
6	Pengenalan petugas kesehatan		
	Ada	14	46,7
	Tidak	16	53,3

Berdasarkan tabel 4.1 pada kategori usia penggunaan Aplikasi mobile JKN terlihat bahwa responden usia <36 tahun (muda) sebanyak 10 orang (33,3%) dan >36 tahun (tua) sebanyak 20 orang 66,7%. jenis kelamin, diperoleh bahwa dari total 30 responden terdapat 10 orang (33,3%) berjenis kelamin laki-laki dan 20 orang (66,7%) berjenis kelamin perempuan, terdapat 13 orang (43,3%) dengan pendidikan rendah dan 17 orang (56,7%) dengan pendidikan tinggi, 17 responden (56,7%) memiliki pengetahuan baik, sedangkan 13 responden (43,3%) memiliki pengetahuan kurang, terdapat 13 orang (43,3%) dengan status ekonomi rendah dan 17 orang (56,7%) dengan status ekonomi tinggi, Sebanyak 14 responden (46,7%) diberi pengenalan atau pengetahuan tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh petugas kesehatan, sedangkan 16 responden (53,3%) tidak diberi pengenalan oleh tenaga Kesehatan.

Bivariat

Tabel 4.2 Hubungan Umur dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

Usia	Pe nggu naan aplikasi				N	Nilai <i>p</i>
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
≤ 36 (Muda)	8	80,0	2	20,0	10	(0.38)
> 36 (Tua)	8	40,0	12	60,0	20	
Ju mlah	16	16,0	14	14,0	30	

Dari 10 responden yang berusia ≤ 36 tahun (muda), sebanyak 8 orang (80,0%) menggunakan aplikasi, sedangkan 2 orang (20,0%) tidak menggunakan aplikasi. Sementara itu, dari 20 responden yang berusia > 36 tahun, hanya 8 orang (40,0%) yang menggunakan aplikasi dan 12 orang (60,0%) tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,38$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} < \alpha$ sehingga Hipotesis alternative (H_a) diterima dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara umur dengan penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bambang Irwan dan Asmaripa Ainy (2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan usia dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. (Bambang Irawan 2018)

Tabel 4.3 Hubungan Jenis Kelamin dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

Jenis kelamin	Penggunaan aplikasi				N	Nilai <i>p</i>
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Laki-laki	6	60,0	4	40,0	10	(0,605)
perempuan	10	50,0	10	50,0	20	
Jumlah	16	53,3	14	46,7	30	

Dari 10 responden berjenis kelamin laki-laki, sebanyak 6 orang (60,0%) menggunakan aplikasi dan 4 orang (40,0%) tidak menggunakan aplikasi. Sementara itu, dari 20 responden berjenis kelamin perempuan, sebanyak 10 orang (50,0%) menggunakan aplikasi dan 10 orang (50,0%) tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,605$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} > \alpha$ sehingga Hipotesis alternative (H_a) ditolak dan tidak dapat dibuktikan. Artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Annisya Pangganti (2019) menyatakan bahwasannya tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari (Pangganti 2019)

Tabel 4.4 Hubungan Pendidikan dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

pendidikan	Pe nggu naan aplikasi				N	Nilai <i>p</i>
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Rendah	3	23,1	10	76,9	13	(0,004)
Tinggi	13	76,5	4	23,5	17	
Ju mlah	16	53.3	14	46.7	30	

Dari 13 responden dengan tingkat pendidikan rendah, hanya 3 orang (23,1%) yang menggunakan aplikasi, sedangkan mayoritas yaitu 10 orang (76,9%) tidak menggunakan aplikasi. Sebaliknya, dari 17

responden dengan tingkat pendidikan tinggi, sebanyak 13 orang (76,5%) menggunakan aplikasi dan hanya 4 orang (23,5%) yang tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,004$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} > \alpha$ sehingga Hipotesis alternative (H_a) di terima dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmika Nonifili Harefa 2024 menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024, semakin banyak kelebihan dan sedikit kerugian yang disebutkan. Hal ini mungkin terjadi karena pendidikan dapat memudahkan masyarakat untuk belajar menggunakan perangkat teknologi dengan lebih baik dan mengetahui cara memanfaatkan teknologi dengan lebih baik hal ini dapat mendorong peserta dalam menggunakan program layanan yang disediakan. (Jatmika Nonifili Harefa 2024)

Tabel 4.5 Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

pengetahuan	Penggunaan aplikasi				N	Nilai p
	YA		TIDAK			
	n	%	n	%		
Baik	16	94,1	1	5,9	17	(0,000)
Kurang	0	0,0	13	100	13	
Jumlah	16	53,3	14	46,7	30	

Dari 17 responden yang memiliki pengetahuan baik, sebanyak 16 orang (94,1%) menggunakan aplikasi, sedangkan hanya 1 orang (5,9%) yang tidak menggunakan aplikasi. Sementara itu, dari 13 responden yang memiliki pengetahuan kurang Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,000$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} > \alpha$ sehingga Hipotesis alternative (H_a) di terima dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 4.6 Hubungan Status ekonomi dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

Status ekonomi	Penggunaan aplikasi				N	Nilai p
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Rendah	10	76,9	3	23,1	13	(0,024)
Tinggi	6	35,3	11	64,7	17	
Jumlah	16	53,3	14	46,7	30	

Dari 13 responden dengan status ekonomi rendah, sebanyak 10 orang (76,9%) menggunakan aplikasi, sedangkan hanya 3 orang (23,1%) yang tidak menggunakan aplikasi. Sementara itu, dari 17 responden dengan status ekonomi tinggi, hanya 6 orang (35,3%) yang menggunakan aplikasi, sedangkan 11 orang (64,7%) tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,024$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} > \alpha$ sehingga Hipotesis alternative (H_a) di terima dan dapat dibuktikan. Artinya ada

hubungan antara ekonomi dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Status ekonomi juga turut memberikan dampak yang penting. Masyarakat yang memiliki perekonomian lebih mampu cenderung lebih mudah untuk membeli ponsel pintar yang memenuhi spesifikasi teknologi, mampumembeli paket data, dan lebih sering menggunakan aplikasi tersebut.(BPJS Kesehatan 2023) Sementara masyarakat yang perekonomiannya lebih rendah sulit untuk memenuhi biaya tersebut, sehingga penggunaan aplikasi juga menjadi terbatas.

Tabel 4.7 Hubungan Pengenalan dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

pe nge nala n pe tu gas	Pe nggu naan aplikasi				N	Nilai <i>p</i>
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Ada	12	85,7	2	14,3	14	(0,001)
Tidak	4	25,0	12	75,0	16	
Ju mlah	16	53,3%	14	46,7	30	

Dari 14 responden yang mendapatkan pengenalan dari petugas, sebanyak 12 orang (85,7%) menggunakan aplikasi, sedangkan hanya 2 orang (14,3%) yang tidak menggunakan aplikasi. Sebaliknya, dari 16 responden yang tidak mendapatkan pengenalan dari petugas, hanya 4 orang (25,0%) yang menggunakan aplikasi, dan 12 orang (75,0%) tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,001$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} > \alpha$ sehingga

Hipotesis alternative (H_a) di terima dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara pengenalan aplikasi dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lumi dkk, guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam program JKN perlu dilakukan penyuluhan oleh petugas yang diharapkan mampu menambah pengetahuan pengguna untuk mempermudah dan mempercepat waktu pelayanan di tempat pendaftaran pasien. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan informasi dan panduan kepada pasien atau pengguna program JKN, selain itu diperlukan dukungan dari petugas kesehatan untuk mendorong pasien peserta JKN supaya bergabung menggunakan aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara umur, pendidikan, pengetahuan, setatus ekonomi, pengenalan petugas dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN Pasien Asuransi BPJS di Puskesmas Jatibarang. Tidak ada hubungan jenis kelamin dengan penggunaan aplikasi mobile JKN.

SARAN

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dalam menyusun strategi untuk meningkatkan penggunaan Aplikasi

Mobile JKN Pasien Asuransi BPJS di Puskesmas Jatibarang.

DAFTAR PUSTAKA

- (APJII)., Asosiasi Peinyeileinggara Jasa Inteirneit Indoneisia. 2023. "Peineitersi Inteirneit Di Indoneisia."
- Bambang Irawan, Asmaripa Ainy. 2018. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 9(November): 189–97.
- BPJS Kesehatan. 2023. *Buku Panduan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Budiman, Azizah Shafa et al. 2025. "Analisis Proporsi Pengguna Internet Berdasarkan Karakteristik Sosial Ekonomi Di Indonesia." 9(1): 374–77.
- Faisal Tamimi, Siti Munawaroh. 2024. "Teknologi Sebagai Kegiatan Manusia Dalam Era Modern Kehidupan Masyarakat Faisal Tamimi." *Saturnus : Jurnal Teknologi dan Sistem Informas* 2(3): 66–74.
- Jatmika Nonifili Harefa. 2024. "Hubungan Pengetahuan Dengan Penggunaan Mobile JKN Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024." *STIKes Santa Elisabeth Medan*.
- Nur Sabilah, Oktaviani Prasastin. 2023. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri."
- Panggantih, Annisya. 2019. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019."
- Safitri, Reza, Ayu Tyas Purnamasari, and Herlinda Dwi Ningrum. 2024. "Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN Di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang." *IJHIMR: Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Recor* 1(1): 39–45.
- Yesa Putri Pratama, Wulan Angraini, Riska Yanuarti, Emi Kosvianti, Henni Febriawati. 2024. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepemilikan Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Kerja Upt Puskesmas Rawat Inap Ujan Mas." *Mahesa: malahayati health student journal* 4: 4888–97.