

DETERMINAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS JATIBARANG

Sutaip, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

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

Email contributor: suthabachtera@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Masih banyak pengguna JKN yang belum memiliki aplikasi mobile JKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien BPJS di Puskesmas Jatibarang tahun 2026. **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:** Responden lebih banyak berusia > 36 tahun (66,7%), berjenis kelamin perempuan 20 (66,7%), pengetahuan baik 16 (%53.3%), memiliki aksesibilitas mudah 17 (56,7%), menggunakan aplikasi *mobile* JKN 16 (53.3%). peserta JKN ada 24 (80.0%). Hasil Bivariat menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pengetahuan ($p=0,002$), dan aksesibilitas ($p=0,004$) dengan penggunaan Mobile JKN. Sementara itu, **Kesimpulan:** Pengetahuan dan aksesibilitas 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: Many JKN users still do not have the JKN mobile application. This study aims to determine the determinants of the use of the JKN Mobile application in BPJS patients at the Jatibarang Community Health Center in 2026. Method: This study uses a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The research sample was 30 respondents selected using the 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 analysis. Results: Respondents were mostly aged > 36 years (66.7%), female 20 (66.7%), good knowledge 16 (%53.3%), have easy accessibility 17 (56.7%), use the JKN mobile application 16 (53.3%). There were 24 JKN participants (80.0%). Bivariate results showed a significant relationship between knowledge ($p=0.002$) and accessibility ($p=0.004$) with the use of Mobile JKN. Meanwhile, Conclusion: Knowledge and accessibility are related to the use of the JKN mobile application. Education, socialization, and support facilities are needed to optimize the application's use.

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

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memberikan jaminan sosial kepada semua orang yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN), dan kemudian dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), mereka memulai asuransi kesehatan nasional mulai tahun 2014 (Jilan Dzakhirah, Ella Andayanie, 2024). Dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan telah menjawab tantangan era digital dengan membantu penggunaanya mendapatkan layanan kesehatan yang lebih mudah, mengurangi waktu antri, dan mendapatkan informasi kesehatan dengan mudah. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi peserta JKN dan menawarkan solusi atas keluhan dan pertanyaan tentang layanan Kesehatan (Nursuciyani Jamal, 2025).

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).

Pemanfaatan Mobile JKN di Kabupaten Brebes masih terbatas, terutama karena kurang meratanya informasi, edukasi, dan akses teknologi di masyarakat. Beberapa faktor yang menghambat antara lain keterbatasan teknologi, rendahnya literasi digital, kurangnya kesadaran akan manfaat aplikasi, serta perbedaan faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, kemampuan menggunakan aplikasi, tingkat pendidikan, dan kondisi ekonomi (Dean Prastio, Sutaip, 2025).

Sebagai fasyankes tingkat pertama yang paling dekat dan paling sering diakses oleh masyarakat di wilayah Jatibarang, penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Jatibarang dapat menunjukkan bagaimana teknologi ini diterapkan dan diterima oleh masyarakat pedesaan. Berdasarkan studi pendahuluan dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Jatibarang Berdasarkan masih banyak pengguna JKN yang belum

memiliki aplikasi mobile JKN. Padahal jika ingin menggunakan JKN seperti di rumah sakit harus mendaftar terlebih dahulu menggunakan mobile JKN, tetapi ketika peneliti mengobservasi beberapa orang pengguna JKN tidak memiliki mobile JKN di HP nya dan belum memahami menggunakan mobile JKN.

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan. Namun masih banyak peserta yang belum mengetahui tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan Kegiatan administrasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Berdasarkan penelitian sebelumnya Erika (2024) didapatkan hasil bahwa Aplikasi Mobile JKN tersebut masih belum efektif karena banyak masyarakat tidak tahu cara menggunakannya dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengaksesnya (Erika Novita Sari, RR. Siti Muslikhah, 2024). Menurut Safuan (2022), peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidak bisa mengakses aplikasi Mobile JKN (Safuan, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan penggunaan aplikasi mobile JKN di Puskesmas Brebes.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif analitik dengan desain cross-sectional. Populasi yang diteliti terdiri dari 40.425 peserta BPJS yang terdaftar di Puskesmas Jatibarang pada bulan Maret tahun 2026. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan random sampling, dengan total sampel sebanyak 30 responden yang dihitung menggunakan rumus Solvin. Variabel independen pada penelitian ini adalah pengetahuan, Aksesibilitas, pengenalan aplikasi JKN. variabel dependen adalah Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat dan disajikan dalam bentuk deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan Chi square. Variabel yang memiliki nilai $p < 0,05$. Pengumpulan dan pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Univariat

Tabel 4.1 Karakteristik Respoden

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	Pengetahuan		
	Baik	16	53,3
	Kurang	14	46,7
4	Aksesibilitas		
	Mudah	17	56,7

	kurang	13	43,3
5	Pengguna Aplikasi Mobile JKN		
	Menggunakan	16	53.3
	Tidak Menggunakan	14	46.7
6	Kepesertaan JKN		
	Peserta	24	80.0
	Bukan Peserta	6	20.0

Berdasarkan tabel 4.1 pada kategori usia responden penggunaan Aplikasi mobile JKN berusia < 36 tahun sebanyak 10 responden (33.3) sedangkan usia > 36 tahun sebanyak 20 responden (66,7%). Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 responden (33.3%) sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (66,7%), memiliki pengetahuan baik sebanyak 16 responden (53.3%), sedangkan memiliki pengetahuan kurang sebanyak 14 responden (46.7%), memiliki Aksesibilitas mudah sebanyak 17 responden (56,7%) sedangkan responden yang memiliki Aksesibilitas kurang sebanyak 13 responden (43.3). Responden yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN sebanyak 16 responden (53.3%), sedangkan yang tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN sebanyak 14 responden (46,7%). Dapat disimpulkan bahwa banyak yang belum menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Responden yang merupakan peserta JKN ada 24 orang (80.0%), sedangkan yang belum terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 6 orang (20.0%). Data disimpulkan bahwa kepesertaan belum 100%.

Bivariat

Tabel 4.1 Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

pengetahuan	Pe nggu naan aplikasi				N	Nilai p
	YA		TIDAK			
	n	%	n	%		
Baik	16	94,1	1	5,9	17	(0,002)
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. Kondisi itu terjadi karena mayoritas responden sudah paham betul kegunaan dan manfaat layanan JKN. Sementara itu, dari 13 responden yang memiliki pengetahuan kurang tidak menggunakan mobile JKN, hal ini disebabkan karena responden tidak terpapar informasi terkait aplikasi mobile JKN. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas *P* value 0,002 dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti *P* value < alpha sehingga Hipotesis Nol (H_0) di tolak dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian simbolan 20024 menyatakan bahwa ada kaitan antara pengetahuan dan pemanfaatan Mobile JKN di RS Santa Elisabeth Medan. Hal Ini karena orang yang paham pentingnya kesehatan cenderung lebih peduli akan manfaat asuransi kesehatan, sehingga lebih

termotivasi menggunakan aplikasi Mobile JKN (Simbolon et al., 2024).

Tabel 4.2 Hubungan Aksesibilitas dengan Penggunaan Aplikasi Mobil JKN.

Aksesibilitas	Penggunaan aplikasi				N	Nilai p
	Ya		Tidak			
	n	%	n	%		
Mudah	10	76,9	3	23,1	13	(0,004)
Kurang	6	35,3	11	64,7	17	
Jumlah	16	53,3	14	46,7	30	

Dari 10 responden Aksesibilitas mudah sebanyak 10 orang (76,9%) menggunakan aplikasi, sedangkan hanya 3 orang (23,1%) yang tidak menggunakan aplikasi. Sementara itu, dari 16 responden dengan Aksesibilitas kurang, hanya 6 orang (35,3%) yang menggunakan aplikasi, sedangkan 11 orang (64,7%) tidak menggunakan aplikasi. Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas $P = 0,004$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ berarti $P \text{ value} < \alpha$ sehingga Hipotesis Nol (H_0) di tolak dan dapat dibuktikan. Artinya ada hubungan antara Aksesibilitas dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Banyak Masyarakat yang paham dan mudah mengakses aplikasi Mobile JKN, akan tetapi pemanfaatannya masih rendah. Salah satu kendalanya adalah belum terpasangnya aplikasi tersebut. Padahal, Mobile JKN adalah solusi teknologi untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat dan mudah di era digital (Suhadi, Jumakil, Kamrin, 2022).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan aksesibilitas dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN Pasien Asuransi BPJS di Puskesmas Jatibarang, namun masih banyak yang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan belum terdaftar sebagai peserta JKN.

SARAN

Perlunya peningkatan edukasi terkait penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pasien Asuransi BPJS di Puskesmas Jatibarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dean Prastio, Sutaip, I. R. (2025). Faktor Yang Berhubungan Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Puskesmas Jatibarang. *Journal Of Midwifery and Health Administration Research*, 5(2), 25–32.
- Erika Novita Sari, RR. Siti Muslikhah, M. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Journal Portal Universitas Indonesia*, 21(2), 641–656.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Jilan Dzakirah, Ella Andayanie, R. A. Y. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Mobile Jkn Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa.

- Window of Public Health Journal*, 5(5), 654–664.
<https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2115>
- Nur Sabilah, O. P. (2023). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Nursuciyani Jamal, A. S. A. (2025). Pemanfaatan Mobile JKN Sebagai Bentuk Digitalisasi Kesehatan Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Kesehatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 2 No 2(November), 29–37.
<https://doi.org/https://doi.org/10.62951/unggulan.v2i4.2330>
- Safuan. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–978.
<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Simbolon, P., Saragih, P., Harefa, J. N., & Kesehatan, M. I. (2024). Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Journal of Health Science and Technology*, 5(2), 99–107.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i2>
- Suhadi, Jumakil, Kamrin, I. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–22.
<https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>