

Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang

Reza Safitri¹, Ayu Tyas Purnamasari^{1*}, Herlinda Dwi Ningrum¹

^{1,2}Program Studi D-3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
Poltekkes Kemenkes Malang

rezasafitri@poltekkes-malang.ac.id, ayutyasp97@gmail.com, herlindadwiningrum@poltekkes-malang.ac.id

Keywords:

*Description,
Knowledge,
Mobile JKN*

ABSTRACT

BPJS Kesehatan, in an effort to improve services to participants, presented the Mobile JKN application. This application was intended to help simplify the administration process of participant health services. However, the participants' knowledge of the Mobile JKN application was still lacking. The aim of this research is to determine the level of knowledge of the Polehan subdistrict community regarding the JKN mobile application. The research method used in this research is descriptive quantitative with a cross sectional approach. The data collection technique was by filling out a questionnaire. The results of this research show that the level of knowledge of the people of Polehan sub-district towards the JKN mobile application who have good knowledge (59%) were in their late teens, high school education and private sector employment. The conclusion of this research is that the level of public knowledge of the JKN mobile application is quite good. However, efforts must still be made to increase public knowledge of the JKN mobile application.

Kata Kunci

*Gambaran,
Mobile JKN,
Pengetahuan*

ABSTRAK

BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap peserta menghadirkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini ditujukan agar dapat membantu mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan peserta. Namun fakta di lapangan, pengetahuan peserta terhadap aplikasi Mobile JKN masih kurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat kelurahan Polehan terhadap aplikasi mobile JKN. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat kelurahan polehan terhadap aplikasi mobile JKN yang memiliki pengetahuan baik (59%) adalah usia remaja akhir, pendidikan terakhir sekolah menengah dan pekerjaan karyawan swasta. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi mobile JKN sudah cukup baik. Namun masih harus dilakukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi mobile JKN melalui sosialisasi interaktif dengan masyarakat.

Korespondensi Penulis:

Ayu Tyas Purnamasari,
D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan
Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang

**Tanggal submiti : 15-02-2024; Tanggal penerimaan :
20-03-2024; Tanggal publikasi : 31-03-2-24**

Jl. Besar Ijen 77C, Kota Malang
Telepon: +6285646872591
Email: Ayutyasp97@mail.com



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. JKN diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah (1). Saat ini perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang sudah dimiliki sebagian masyarakat. Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah pada penggunaan mobile application yang banyak digunakan seperti media sosial yang mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini (2).

BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap peserta menghadirkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis dari BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi (2). Aplikasi ini ditujukan agar dapat membantu mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan peserta yang awalnya harus dilakukan melalui Kantor Cabang kini dapat digunakan dimana saja dan tanpa batasan waktu. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017. Menurut Bahri et al, jumlah unduhan aplikasi Mobile JKN versi android dan versi iOS sebanyak 16.346.826 unduhan per Mei 2022 (3).

Aplikasi *Mobile* JKN memberikan semua layanan dan informasi penting untuk peserta yang dapat diakses dalam satu genggam. *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui gadget yang dapat diunduh melalui *playstore* dan *appstore*. Aplikasi *Mobile* JKN mempunyai fitur menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pemabayaran, pendaftaran peserta pembayaran riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19 (4). Selain itu fitur terbaru dari aplikasi *Mobile* JKN adalah Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB).

Observasi yang dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang menunjukkan bahwa, saat ini masih banyak peserta JKN yang datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang untuk melakukan pelayanan administrasi. Sehingga antrean di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang setiap harinya sangat panjang. Pelayanan administrasi yang biasanya dilakukan adalah untuk pendaftaran peserta baru, pemindahan segmen kepesertaan, pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama dan naik atau turun kelas. Sementara pelayanan administrasi tersebut sudah bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile* JKN tanpa perlu datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 10 peserta JKN di Kelurahan Polehan didapat hasil 6 peserta (60%) tidak mengetahui aplikasi *Mobile* JKN. Sedangkan 4 peserta (40%) mengetahui aplikasi *Mobile* JKN tetapi lebih memilih datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Peratama (FKTP) daripada menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan alasan kurang paham dan kesusahan dalam melakukan registrasi awal *Mobile* JKN.

Dilihat dari data yang diperoleh masih banyak peserta yang belum mengetahui Aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan dari latar

belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang”.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dimana variabel bebas dan variabel terikat dikumpulkan dan dianalisis dalam waktu bersamaan. Metode penelitian ini digunakan untuk membuat gambaran mengenai tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi mobile JKN di Kelurahan Polehan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai program JKN-KIS di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang dengan jumlah penduduk 20.551 penduduk. Dari jumlah 20.551 penduduk Kelurahan Polehan tersebut, yang terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 19.592 penduduk. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, hasil perhitungan sampel sebanyak 44 responden. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Polehan yang terletak di Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2023.

Variabel penelitian ini adalah pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap aplikasi mobile JKN, usia, pendidikan, pekerjaan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait Aplikasi Mobile JKN. Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dibahas secara deskriptif dari pengetahuan masyarakat tentang aplikasi mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. Analisis data didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan oleh responden. Analisis hasil pengolahan kuesioner disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk tabel yang berasal dari pengolahan data yang telah dilakukan. Serta data tersebut akan dijabarkan secara deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	17	39
2	Perempuan	27	61
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 1 diketahui bahwa dari 44 responden peserta JKN di Kelurahan Polehan, frekuensi jenis kelamin yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 27 responden (61%) sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (39%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	n	%
1	17 – 25 tahun	26	59
2	26 – 35 tahun	7	16
3	36 – 45 tahun	7	16
4	46 – 55 tahun	1	2
5	56 – 65 tahun	3	7

Total	44	100
--------------	----	-----

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 2 diketahui bahwa dari 44 responden usia peserta JKN di Kelurahan Polehan frekuensi paling banyak tergolong dalam remaja akhir (17-25 tahun) sebanyak 26 responden (59%), sedangkan responden dengan frekuensi paling sedikit tergolong dalam lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 1 responden (2%)

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	n	%
1	Dasar (Tidak sekolah – SD)	2	5
2	Menengah (SMP – SMA/ SMK)	37	84
3	Tinggi (Diploma/Sarjana)	5	11
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 3 diketahui bahwa dari 44 responden tingkat pendidikan peserta JKN di Kelurahan Polehan frekuensi paling banyak adalah pendidikan menengah (SMP – SMA/SMK) sebanyak 37 responden (84%) dan frekuensi paling sedikit adalah pendidikan dasar (Tidak Sekolah – SD) sebanyak 2 responden (5%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	n	%
1	Tidak bekerja/ Pelajar/ Mahasiswa	10	23
2	Pedagang	6	14
3	Buruh/ Tani	2	5
4	Pensiunan	1	2
5	Karyawan Swasta	16	36
6	Ibu Rumah Tangga	9	20
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.4 diketahui bahwa dari 44 responden, pekerjaan peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki frekuensi paling banyak adalah karyawan swasta sebanyak 16 responden (36%) dan pekerjaan yang memiliki frekuensi paling sedikit adalah pensiunan sebanyak 1 responden (2%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pengetahuan

No	Tingkat Pengetahuan	n	%
1	Baik	26	59
2	Kurang Baik	18	41
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 5 diketahui bahwa dari 44 responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN sebanyak 26 responden (59%) sedangkan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN sebanyak 18 responden (41%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
17-25	20	45	6	14	26	59
26-35	4	9	3	7	7	16
36-45	1	2	6	14	7	16

46-55	0	0	1	2	1	2
56-65	1	2	2	5	3	7
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 6 diketahui bahwa 26 responden (59%) yang memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas tergolong dalam remaja akhir (17-25 tahun). Sedangkan 18 responden (41%) yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas tergolong dewasa akhir (36-45 tahun).

Responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas pada usia remaja akhir. Hasil yang didapat pada penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *mobile* JKN adalah rentang usia remaja akhir (17-25 Tahun). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novya et al bahwa semakin cukup usia maka kematangan jiwa dan pengalaman akan meningkatkan kedewasaan namun pada penelitiannya pengetahuan baik didominasi oleh usia yang lebih muda (5). Masa remaja merupakan proses untuk mencari jati diri, sehingga hadirnya teknologi informasi membuat ketertarikan untuk menggunakan teknologi baru.

Hal ini bisa terjadi karena responden pada usia remaja akhir lebih mampu mengoperasikan aplikasi *mobile* JKN. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021-2022 dimana tingkat presentasi pengguna internet didominasi oleh remaja, pada kelompok usia 13-18 tahun sebanyak 99,16% dan kelompok usia 19-34 tahun sebanyak 98,64%. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hermawanti menyebutkan bahwa tingkat kesadaran akan asuransi kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh usia karena pengetahuan akan sesuatu juga dapat diperoleh melalui pencarian sebagai informasi akan hal tersebut (6).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Dasar	1	2	1	2	2	4
Menengah	23	52	14	32	37	84
Tinggi	2	4	3	7	5	11
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.7 diketahui bahwa dari 26 responden (59%) yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas dengan pendidikan terakhir sekolah menengah. Sedangkan 18 responden (41%) yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas juga dengan pendidikan terakhir sekolah menengah.

Hasil yang didapat dari penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *mobile* JKN adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir menengah (SMP-SMA). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh novya et al, pendidikan yang tinggi merupakan faktor seseorang untuk dapat menerima informasi dengan cukup mudah (5). Pengetahuan dapat diperoleh melalui proses pendidikan yang berfokus pada proses mengajar dengan tujuan agar terjadi perubahan perilaku dari tidak tahu menjadi tahu. Interaksi individu dengan lingkungannya memungkinkan seseorang lebih banyak menerima informasi.

Mayoritas masyarakat di Kelurahan Polehan memiliki tingkat pendidikan terakhir sekolah menengah. Sehingga hal ini mendukung responden yang berpengetahuan “baik” dan “kurang baik” merupakan masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir menengah. Menurut Notoatmodjo, pendidikan yang tinggi apabila tidak didukung dengan informasi melalui media massa akan mempengaruhi pengetahuan seseorang. Sebaliknya apabila pendidikan rendah namun seseorang bisa mencari informasi lebih luas melalui media massa maupun pendidikan non formal maka pengetahuannya akan lebih jauh dari pada seseorang yang pendidikannya tinggi.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Tidak bekerja/ Pelajar/ Mahasiswa	7	16	3	7	10	23
Pedagang	2	4	4	9	6	14
Buruh/ Tani	1	2	1	2	2	4
Pensiunan	1	2	0	0	1	2
Karyawan Swasta	12	27	4	9	16	36
Ibu Rumah Tangga	3	7	6	14	9	20
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.8 diketahui bahwa dari 26 responden (59%) peserta JKN di Kelurahan polehan yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN adalah karyawan swasta. Sedangkan 18 responden (41%) peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN adalah ibu rumah tangga.

Hasil yang didapat dari penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *mobile* JKN adalah masyarakat dengan pekerjaan karyawan swasta. Pekerjaan merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan. Menurut Notoatmodjo, pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu objek.

Mayoritas responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sehingga hal ini mendukung responden yang berpengetahuan “baik” adalah yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sedangkan responden dengan pengetahuan “kurang baik” adalah seorang ibu rumah tangga. Jenis pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain lebih banyak pengetahuan dibandingkan dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap 44 responden peserta JKN mengenai gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap aplikasi *mobile* JKN, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan rentang usia remaja akhir (17-25 tahun) memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat pendidikan menengah (SMP-SMA) memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan pekerjaan karyawan swasta memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik. Saran bagi BPJS

Kesehatan dapat memberikan sosialisasi terkait aplikasi mobile JKN kepada masyarakat agar masyarakat dapat memaksimalkan pemanfaatan aplikasi mobile JKN.

REFERENSI

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. 2004.
2. BPJS Kesehatan. Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS [Internet]. 2017 [cited 2024 Feb 11]. Available from: <https://webbpjs.azurewebsites.net/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
3. Bahri S, Amri A, Siregar AA. Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Ind Eng J*. 2022;11(2).
4. BPJS Kesehatan. Fitur Mobile JKN Terbukti Permudah Urusan Peserta JKN-KIS [Internet]. 2022 [cited 2024 Feb 10]. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2170/Fitur-Mobile-JKN-Terbukti-Permudah-Urusan-Peserta-JKN-KIS#:~:text=Dalam aplikasi Mobile JKN terdapat,informasi dan pengaduan%2C info JKN%2C>
5. Novya L, Bhatarendro MJ, Yanti SN. Gambaran Pengetahuan Berdasarkan Umur mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016 Abstrak PENDAHULUAN Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk memperoleh Kalimantan . *J Cerebellum*. 2017;3(1):697–708.
6. Hermawati S. Pengaruh Gender, Tingkat Pendidikan dan Usia Terhadap Kesadaran Berasuransi pada Masyarakat Indonesia. *J Asuransi dan Manaj Risiko*. 2013;1(1).