

Tingkat Pengetahuan Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati

The Level of Knowledge among Mobile JKN Application Users at Panembahan Senopati Regional General Hospital

Mawar Tri Lestari^{1*}, Ahmad Yani Noor¹, Kartika Setyaningsih Sunardi¹, Harpeni Siswatibudi¹

¹Administrasi Rumah Sakit Politeknik Kesehatan Permata Indonesia Yogyakarta

*Email: mawartri30@gmail.com

Abstract

The Mobile JKN application, developed by BPJS Kesehatan, aims to enhance the effectiveness of healthcare services by providing easy digital access to information and administration. However, its utilization rate remains low, including at RSUD Panembahan Senopati, which has only reached 10.2% out of the 20% target set by BPJS Kesehatan. This low utilization is partly attributed to a lack of user knowledge regarding how to operate the application and an inadequate understanding of its features. Consequently, the application's potential to expedite services and reduce queues has not been optimally utilized. This study aims to describe the knowledge level of Mobile JKN application users at RSUD Panembahan Senopati, specifically by identifying users' ability to recall the application's features and functions, as well as examining respondent characteristics based on age, gender, and educational background. This study employed a quantitative descriptive method focusing on a single variable—the knowledge level of Mobile JKN application users at RSUD Panembahan Senopati—involving 152 respondents. Data were collected using a questionnaire. The results indicated that the majority of users' knowledge levels fell into the fair category (63.8%), followed by the good category (29.6%), and the poor category (6.6%). In conclusion, the knowledge level of most Mobile JKN application users at RSUD Panembahan Senopati is categorized as fair. It is expected that continuous socialization activities and the optimization of informational media can further improve the knowledge level of Mobile JKN application users.

Keywords : *Application, Mobile JKN, Knowledge, Hospital*

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan melalui kemudahan akses informasi dan administrasi secara digital. Namun, tingkat pemanfaatannya masih rendah, termasuk di RSUD Panembahan Senopati yang baru mencapai 10,2% dari target 20% yang ditetapkan BPJS Kesehatan. Rendahnya penggunaan ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya pengetahuan pengguna mengenai cara penggunaan aplikasi dan pemahaman terhadap fitur-fiturnya, sehingga potensi aplikasi untuk mempercepat layanan dan mengurangi antrean belum dimanfaatkan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat pengetahuan pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Panembahan Senopati meliputi identifikasi kemampuan pengguna dalam meningkat fitur dan fungsi aplikasi. Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif

dengan variabel tunggal, yaitu gambaran tingkat pengetahuan pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Panembahan Senopati dengan jumlah responden 152. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan pengguna aplikasi Mobile JKN di RSUD Panembahan Senopati mayoritas berada dalam kategori cukup yaitu sebesar 63,8%, kategori baik sebesar 29,6%, dan kategori kurang yaitu 6,6%. Tingkat pengetahuan pengguna Aplikasi Mobile JKN di RSUD. Sebagian besar tingkat pengetahuan pengguna aplikasi mobile jkn di RSUD Panembahan Senopati masuk dalam kategori cukup. Kegiatan sosialisasi dan media informasi diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengetahuan pengguna aplikasi mobile JKN.

Kata Kunci : Aplikasi, Mobile JKN, Pengetahuan, Rumah Sakit

1. PENDAHULUAN

Bidang kesehatan berinovasi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, efektif dan efisien [1]. Perkembangan dan inovasi teknologi dalam bidang kesehatan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan [2]. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melakukan inovasi baru bernama *Mobile JKN* yang diluncurkan pada tahun 2017 [3].

Aplikasi ini memfasilitasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mengakses layanan seperti pendaftaran daring, pengecekan status kepesertaan, pencarian fasilitas kesehatan terdekat, pembayaran iuran, hingga penyampaian pengaduan [3]. Dengan berbagai fitur tersebut, diharapkan *Mobile JKN* dapat meningkatkan efektivitas sistem pelayanan kesehatan nasional dan mengurangi ketergantungan pada proses manual.

Namun, tingkat pemanfaatan *Mobile JKN* masih rendah. Secara nasional, jumlah peserta JKN pada 2024 mencapai 277,85 juta jiwa, tetapi pengguna aktif *Mobile JKN* baru sekitar 39 juta jiwa atau 14,3% [4]. Di Kabupaten Bantul, dari 912.073 peserta JKN, hanya 118.372 orang yang menggunakan aplikasi ini [5]. Rendahnya penggunaan ini berpotensi menghambat efektivitas pelayanan kesehatan digital dan memperlambat pencapaian cakupan kesehatan [6].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan *Mobile JKN*

dipengaruhi oleh pengetahuan dan literasi digital pengguna, 89,1% responden memiliki pengetahuan yang kurang tentang mekanisme penggunaan aplikasi [7]. Penelitian lain juga menyatakan bahwa meskipun masyarakat mengetahui keberadaan *Mobile JKN*, banyak yang belum memahami cara memanfaatkan fitur-fiturnya [8].

RSUD Panembahan Senopati sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Bantul telah mengimplementasikan *Mobile JKN*, tetapi penggunaannya oleh pasien baru mencapai 10,2% dari target 20%. Studi pendahuluan menunjukkan sebagian pasien belum mengetahui aplikasi ini, dan sebagian lainnya lebih memilih datang langsung ke rumah sakit. Rendahnya pengetahuan terkait penggunaan fitur menjadi salah satu hambatan utama. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menggambarkan tingkat pengetahuan pengguna *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Variabel tingkat pengetahuan pengguna *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati. Populasi penelitian adalah seluruh pasien pengguna *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati periode Oktober–Desember 2024, sebanyak 2.336 orang.

Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi pasien pengguna *Mobile JKN* yang bersedia menjadi responden, dan kriteria eksklusi responden yang mengisi kuesioner tidak lengkap. Perhitungan besar sampel

menggunakan rumus *Lemeshow* menghasilkan 138 responden, ditambah cadangan 10% untukantisipasi drop out, sehingga total menjadi 152 responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadaptasi dari penelitian[8], terdiri dari pertanyaan mengenai pengetahuan fitur dan fungsi *Mobile JKN*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner mandiri oleh responden. Analisis data menggunakan teknik univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase tiap variabel.

3. HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 152 (Seratus Lima Puluh Dua) responden di RSUD Panembahan Senopati, untuk mengetahui tingkat pengetahuan pengguna aplikasi *mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati menggunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Tabel 1| Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	Persentase(%)
	152	100%
Umur		
10-18 tahun	4	2,6%
19-59 tahun	148	97,4%
60+ tahun	-	-
Pendidikan		
SD	4	2.6%
SMP	16	10.5%
SMA	106	69,7%
D3/PT	26	17,1%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	32,2%
Perempuan	103	67,8%

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pengguna aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan. Selain itu, tingkat pendidikan tertinggi berada pada jenjang SMA, dengan rentan usia responden 19 hingga 59 tahun.

b. Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan

Tabel 2| Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	45	29,6%
Cukup	97	63,8%
Kurang	10	6,6%
Total	152	100,0%

Pada tabel 2 menunjukkan tingkat pengetahuan pengguna *Mobile JKN* secara umum berada pada kategori cukup (63,8%), kategori baik (29,6%), dan kategori kurang (6,6%).

c. Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Berdasarkan Fitur

Tabel 3| Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fitur

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	51	33,6%
Cukup	57	37,5%
Kurang	44	28,9%
Total	152	100,0%

Berdasarkan tabel 3 tingkat pengetahuan pengguna aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan aspek fitur aplikasi, mayoritas responden berada pada kategori cukup (37,5%), diikuti baik (33,6%), dan kurang (28,9%)

d. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Berdasarkan Fungsi

Tabel 4| Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fungsi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	-	-
Cukup	133	87,5%
Kurang	19	12,5%
Total	152	100,0%

Berdasarkan tabel 4 aspek fungsi aplikasi, mayoritas responden berada pada kategori cukup (87,5%), dan kurang (12,5%), tanpa ada responden yang berada pada kategori baik.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati berada pada kelompok usia produktif (19–59 tahun),

berpendidikan menengah hingga tinggi, serta didominasi perempuan. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menegaskan bahwa usia produktif memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan kesehatan dan beradaptasi dengan teknologi digital [9]. Tingkat pendidikan juga terbukti memengaruhi pengetahuan, sikap, serta perilaku kesehatan, di mana individu berpendidikan lebih tinggi memiliki kesadaran dan kemampuan lebih baik dalam mengakses layanan kesehatan [10]. Selain itu, dominasi perempuan sebagai responden mendukung temuan yang menyatakan bahwa perempuan lebih aktif dalam pemanfaatan layanan kesehatan primer dibandingkan laki-laki, serta lebih terlibat dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan keluarga [11].

Tingkat pengetahuan pengguna *Mobile* JKN secara umum berada pada kategori cukup (63,8%), dengan sebagian kecil dalam kategori baik (29,6%) dan kurang (6,6%). Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat sudah mengetahui keberadaan aplikasi, pemahaman mendalam mengenai manfaat dan penggunaannya belum merata [12]. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep literasi kesehatan digital, di mana pemahaman terhadap teknologi kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor usia dan pendidikan, tetapi juga oleh pengalaman serta keterpaparan terhadap teknologi digital [13].

Pada aspek fitur aplikasi, pengetahuan responden sebagian besar masih pada kategori cukup (37,5%). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna mengenali fitur utama, seperti pendaftaran layanan dan pengecekan kepesertaan, mereka belum sepenuhnya memahami fitur lanjutan seperti antrian online, pembayaran, dan klaim. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kendala literasi digital dan keterbatasan edukasi pengguna menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan fitur *Mobile* JKN [14]. Rendahnya literasi digital juga terbukti berhubungan dengan menurunnya *perceived usability* aplikasi kesehatan [15], sehingga edukasi berkelanjutan menjadi kebutuhan strategis.

Sementara itu, pengetahuan responden terhadap fungsi aplikasi berada pada kategori

cukup (87,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memahami fungsi dasar aplikasi, namun belum menguasai secara optimal penerapannya. Studi sebelumnya menyatakan bahwa kendala *usability* serta keterbatasan keterampilan digital menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi fungsi *Mobile* JKN [16]. Penelitian lain juga menyoroti bahwa desain fungsi yang sederhana dan intuitif akan meningkatkan efektivitas pemanfaatan aplikasi kesehatan digital [17]. Dengan demikian, pengembangan aplikasi *Mobile* JKN ke depan perlu memperhatikan aspek desain antarmuka, pengalaman pengguna (UX), serta penyediaan panduan yang lebih mudah dipahami untuk meningkatkan penguasaan fungsi secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa faktor sosiodemografis seperti usia, pendidikan, dan gender, berperan penting dalam menentukan tingkat pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi kesehatan digital. Meskipun mayoritas responden memiliki pengetahuan cukup, adanya kesenjangan pada pemahaman fitur lanjutan dan fungsi menyeluruh menunjukkan perlunya intervensi edukasi, literasi digital, serta perbaikan desain aplikasi agar *Mobile* JKN dapat dimanfaatkan lebih optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian terhadap 152 responden pengguna aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Panembahan Senopati menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan secara umum berada pada kategori cukup (63,8%). Pengetahuan terkait fitur aplikasi juga berada pada kategori cukup (37,5%), dengan pemahaman lebih dominan pada fitur utama dibandingkan fitur lanjutan. Sementara itu, pengetahuan terkait fungsi aplikasi tergolong cukup (87,5%).

6. REFERENSI

- [1] Kemenkes.go.id, "Transformasi Digital Kesehatan," 2023. [Online]. Available from: <https://rc.kemkes.go.id/transformasi->

- digital-949ac9#.
- [2] Feoh, G *et al.*, *Information Technology Konsep dan Implementasinya*. Bandung: Media Sains Indonesia; 2022.
- [3] BPJS, “Aplikasi JKN Mobile,” 2024. Available from: <https://jknmobile.com/>
- [4] JIPPNAS, “Inovasi: Mobile JKN: Layanan dalam Satu Genggaman,” 2024. [Online]. Available from: [https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/2649#:~:text=Aplikasi Mobile JKN \(Jaminan Kesehatan,dalam mengakses informasi ke.](https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/2649#:~:text=Aplikasi%20Mobile%20JKN%20(Jaminan%20Kesehatan,dalam%20mengakses%20informasi%20ke.)
- [5] Ismana, R. N., “Tiga Kabupaten dan Kota di DIY Telah Menggunakan Mobile JKN,” *tribunjogja.com*, 2023. [Online]. Available from: <https://jogja.tribunnews.com/2023/06/21/247823-orang-dari-tiga-kabupaten-dan-kota-di-diy-telah-menggunakan-mobile-jkn>.
- [6] Sugiarti, I *et al.*, “Sosialisasi Pemanfaatan Mobile Jkn,” pp. 23–32, 2023.
- [7] Dahlia, M S., “Hubungan Pengetahuan Masyarakat Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Kendalsari,” *Pendidik. Teknol. Inf.*, no. 7, pp. 210–219, 2020.
- [8] Ningrum, C., *et al*, “Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Mobile Jkn Di Desa Tumpang Kabupaten Malang,” *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 78–86, 2023.
- [9] Salsabila, A Z., and L. E. Setianingsih, “Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Cikarang,” *Indones. J. Heal. Res. Innov.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–17, Feb. 2024.
- [10] O. A. Allo, Y. Handayani, and V. A. Maruru’, “Hubungan Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, dan Sikap Masyarakat dengan Pemanfaatan Sarana Pelayanan Kesehatan di Lembang Paongan Kecamatan Buntu Pepasan Kabupaten Toraja Utara Tahun 2024,” *J. Ilm. Kesehat. Promot.*, vol. 2926, p. 2, 2024.
- [11] Mulawardani, D. S., *et al*, “Gender Equality Issues in the Utilization of Maternal and Child Health Services at Rumah Sakit Tk . III Brawijaya Surabaya,” pp. 79–84, 2024.
- [12] Aryanti, R., and P. Wulandari, “Description Of The Level Of Public Knowledge Regarding The Use Of The JKN Mobile Application,” *Indones. J. Glob. Heal. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 985–992, 2025.
- [13] Yuen, E., *et al.*, “Digital Health Literacy and Its Association With Sociodemographic Characteristics, Health Resource Use, and Health Outcomes: Rapid Review,” *Interact. J. Med. Res.*, vol. 13, p. e46888, Jul. 2024.
- [14] Amaliah, N, *et al*, “Efektivitas Aplikasi JKN Mobile Dalam Mendukung Akses Layanan Bagi Peserta BPJS di Klinik Pratama Rawat Inap Santi Meliala,” *MADANI J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 2, no. 10, pp. 367–370, 2024.
- [15] Durmus, A., “The influence of digital literacy on Health app usability: The mediating role of patient expertise,” *Digit. Health.*, vol. 10, Jan. 2024. <https://doi.org/10.1177/20552076241299061>
- [16] Handasari, S. P. *et al*, “Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia,” *Healthc. Inform. Res.*, vol. 30, no. 4, pp. 324–332, Oct. 2024. <https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324>
- [17] Manzano, M., *et al*, “Usability of a

mobile application for health professionals in home care services: a user-centered approach,” *Sci. Rep.*, vol. 13, no. 1, p. 2607, Feb. 2023. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-29640-7>