

## Hubungan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Pelayanan Kesehatan

### *Relationship Between The Use of National Health Insurance Mobile Application and Health Services*

Irmayani<sup>1\*</sup>, Rosita Ginting<sup>2</sup>, Jul Asdar Putra Samura<sup>3</sup>, Anggi Isnani Parinduri<sup>4</sup>, Sri Melda Br Bangun<sup>5</sup>, Dina Nuraini Hasanah<sup>6</sup>

Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam  
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang – Sumatera Utara (20512), Indonesia  
[irmayani@medistra.ac.id](mailto:irmayani@medistra.ac.id)

#### Abstrak

**Latar belakang:** Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang dengan cepat, termasuk dalam pemanfaatan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Mobile* JKN merupakan sebuah inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan secara menyeluruh. *Mobile* JKN adalah langkah progresif memastikan akses yang setara bagi semua orang. Selain itu, pengguna aplikasi ini dapat lebih praktis ketika lupa membawa kartu fisik, cukup membuka aplikasi. Petugas dapat melihat kartu secara *daring*. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN dengan kualitas pelayanan kesehatan. **Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik dan desain *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS di wilayah kerja Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang. Sampel diambil secara *purposive*, dan data primer serta sekunder dikumpulkan untuk di analisis. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (64,7%) memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN, dan mayoritas responden (70,4%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima adalah baik. Terdapat hubungan signifikan antara pemanfaatan *Mobile* JKN dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,002$ ). Diharapkan agar masyarakat di wilayah Puskesmas Pagar Merbau lebih memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien saat berobat. Selain itu, petugas kesehatan diharapkan dapat terus melakukan sosialisasi tentang *Mobile* JKN secara rutin, agar masyarakat selalu ingat akan pentingnya penggunaan aplikasi ini untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

**Kata kunci:** *mobile* JKN; pelayanan kesehatan; puskesmas; efektif dan efisien.

#### Abstract

**Background:** Advances in science and technology continue to develop rapidly, including in the use of the National Health Insurance (JKN) Mobile application. Mobile JKN is a digital innovation developed by BPJS Kesehatan. With this application, people can easily access comprehensive health services. Mobile JKN is a progressive step in ensuring equal access for everyone. In addition, users of this application can be more practical when forgetting to bring a physical card; Just open the application, the officer can view the card online. **Objective:** This study aims to explain the relationship between the use of the Mobile JKN application and the quality of health services. **Research method:** This study uses a quantitative method with an analytical survey approach and a cross-sectional design. The population in this study is all BPJS participants in the working area of the Pagar Merbau Health Center, Deli Serdang Regency. Samples were taken purposively, and primary and secondary data were collected for analysis. **Results:** The results showed that the majority of respondents (64.7%) used the Mobile JKN application, and the majority of respondents (70.4%) stated that the quality of health services they received was good. There was a significant relationship between the use of Mobile JKN and the quality of health services in the working area of the Pagar Merbau Health Center, Deli Serdang Regency ( $p=0.002$ ). It is hoped that people in the Pagar Merbau Health Center area will make more use of the Mobile JKN application to get more effective and efficient services when receiving treatment. In addition, health workers are expected to continue to socialize about Mobile JKN on a regular basis, so that the public always remembers the importance of using this application to get optimal service.

**Keywords:** *mobile* JKN; Health service; Primary health care; Effective and efficient.

\*Corresponding author: Irmayani, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Sumatera Utara

E-mail : [irmayani@medistra.ac.id](mailto:irmayani@medistra.ac.id)

Doi : [10.35451/jkf.v7i1.2272](https://doi.org/10.35451/jkf.v7i1.2272)

Received : September 04, 2024. Accepted: September 13, 2024, Published: October 31, 2024

Copyright (c) 2024 Irmayani. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## 1. PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia agar dapat menikmati kehidupan yang sehat dan sejahtera. JKN bertujuan untuk memberikan perlindungan melalui sistem asuransi kepada seluruh masyarakat Indonesia, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak. Sebagai penyelenggara JKN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan dan informasi terbaik bagi masyarakat Indonesia<sup>(1)</sup>. Seiring dengan berkembangnya teknologi, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* pada 16 November 2017. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta maupun calon peserta dalam mengakses layanan kesehatan serta mendapatkan informasi terkait kesehatan. Dengan adanya Program Jaminan Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN-KIS*, BPJS Kesehatan kini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan dengan mudah melalui *smartphone*. Sebelumnya, masyarakat harus mengantri lama di kantor cabang BPJS Kesehatan, namun kini layanan tersebut dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi yang tersedia di *Google Play Store*<sup>(2)</sup>.

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan sebuah langkah maju dalam memastikan akses yang setara bagi seluruh masyarakat. Pengguna aplikasi ini juga mendapatkan kemudahan diantaranya ketika lupa membawa kartu fisik, cukup dengan membuka aplikasi, petugas dapat melihat kartu secara *online*. Kepesertaan dalam aplikasi *Mobile JKN* terdaftar berdasarkan kartu keluarga, bukan individu. Sosialisasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* telah dilaksanakan di seluruh kantor cabang BPJS Kesehatan, baik kepada individu, perusahaan, maupun lembaga pemerintah. Diharapkan dengan kehadiran *Mobile JKN*, antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan dapat berkurang<sup>(3)(4)</sup>. Aplikasi *Mobile JKN* menawarkan kemudahan pelayanan seperti membayar iuran kepesertaan, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, mendapatkan kartu digital, dan memindahkan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Aplikasi *Mobile JKN* menawarkan berbagai kemudahan layanan, seperti pembayaran iuran kepesertaan, serta membantu masyarakat mengatasi berbagai kesulitan dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan secara mudah<sup>(5)</sup>.

Puskesmas Pagar Merbau merupakan salah satu puskesmas yang berlokasi di Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan data yang diperoleh, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 300 peserta BPJS di Puskesmas ini yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dari total 20.846 peserta yang terdaftar (1,44%). Dari hasil wawancara dengan beberapa peserta BPJS yang telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, mereka mengungkapkan banyak manfaat yang dirasakan, seperti tidak perlu mengantri saat ingin berobat, kemudahan dalam mengakses informasi terkait layanan kesehatan seperti jadwal dokter, fasilitas kesehatan terdekat, dan rincian klaim. Pengguna juga dapat melakukan berbagai proses administratif, seperti pendaftaran, perubahan data, dan pengecekan status kepesertaan secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memantau riwayat layanan kesehatan yang telah digunakan, termasuk obat-obatan dan tindakan medis yang pernah diterima. Pengguna juga dapat membayar iuran JKN secara online, sehingga lebih praktis dan menghemat waktu. Beberapa fitur dalam aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan layanan konsultasi kesehatan secara online tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan secara langsung..

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik, menggunakan desain penelitian *cross-sectional*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan pemanfaatan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang. Penelitian dilakukan di Puskesmas Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, dengan populasi yang mencakup seluruh peserta BPJS di wilayah tersebut. Sebanyak 51 orang sampel yang terpilih pada penelitian ini yang didapatkan dengan cara *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden menggunakan kuesioner yang telah disesuaikan, sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan Puskesmas Pagar Merbau terkait data kepesertaan pasien BPJS di puskesmas tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi 5%.

### 3. HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN

No	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	n	%
1	Tidak	18	35,3
2	Ya	33	64,7
Total		51	100,0

Dari tabel 1 diketahui bahwasanya mayoritas responden memanfaatkan aplikasi mobile JKN sebanyak 64,7%

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Kesehatan

No	Pelayanan Kesehatan	n	%
1	Tidak	15	29,4
2	Ya	36	70,4
Total		51	100,0

Dari tabel 2 diketahui bahwasanya mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan kesehatan baik sebesar 70,4%.

Tabel 3. Hubungan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN dengan Pelayanan Kesehatan

No	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Pelayanan Kesehatan				Total		<i>p.value</i>
		Tidak Baik		Baik		N	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak Memanfaatkan	10	55,6	8	44,4	18	100,0	0,002
2	Memanfaatkan	5	15,2	28	84,8	33	100,0	
Total		15	29,41	36	70,59	51	100,0	

Dijelaskan pada tabel 3 bahwa terdapat hubungan pemanfaatan *mobile* JKN dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau Kabupaten Deli Serdang ( $p=0.002$ )

### 4. PEMBAHASAN

Penelitian yang melibatkan 51 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *Mobile* JKN memanfaatkan aplikasi ini (64,7%) (tabel 1). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sudah memahami cara penggunaannya dengan baik. Selain itu, keberadaan aplikasi ini memudahkan proses pendaftaran, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Bagi mereka yang menggunakan *Mobile* JKN melalui smartphone, aplikasi ini memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, mengubah data peserta, serta menyelesaikan layanan administrasi lainnya. Selain itu, aplikasi ini juga membantu dalam efisiensi waktu untuk mendapatkan layanan kesehatan<sup>(6)</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmaryah, dkk<sup>(7)</sup> menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 62 orang memanfaatkan aplikasi ini, sementara 38 orang tidak memanfaatkannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile* JKN telah menjadi sistem informasi yang dapat diandalkan, dengan informasi yang disajikan secara lengkap, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian yang melibatkan 51 responden terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 36 orang (70,4%) (tabel 2), menilai pelayanan kesehatan yang diterima sebagai baik. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat yang merasakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik juga menganggap akses melalui *Mobile* JKN cepat, mudah, dan memberikan informasi yang akurat. Pengguna yang memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN merasa puas dengan layanan yang

diberikan, sehingga aplikasi ini berperan penting dalam memastikan pelayanan kesehatan berfungsi dengan baik tanpa memerlukan waktu yang lama<sup>(8)</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Wara, dkk<sup>(9)</sup> menyatakan bahwa pengguna merasa pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN* sudah tergolong baik dan aman, serta mampu mengurangi antrian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 109 responden, 67 orang menilai pelayanan kesehatan sebagai baik, sementara 42 orang menilai sebaliknya. Ketika pelayanan kesehatan melalui *Mobile JKN* dianggap baik, pengguna akan merasa lebih mudah dalam menggunakannya. Selain itu, *Mobile JKN* akan menjadi sistem informasi yang dapat diandalkan dalam berbagai situasi dan kondisi, dengan prosedur yang cepat dan keamanan yang terjamin<sup>(2)</sup>.

Hasil penelitian (tabel 3) menunjukkan bahwa 33 responden yang memanfaatkan aplikasi *mobile JKN* terdiri dari 28 responden (84,8%) yang memanfaatkan dengan pelayanan kesehatan baik dan 5 responden (15,2%) dengan pelayanan kesehatan tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa *p value* = 0,002 berarti dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pemanfaatan *mobile JKN* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang memanfaatkan dengan pelayanan kesehatan baik menyatakan pemanfaatan aplikasi *mobile JKN* dapat mempermudah pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak memerlukan waktu pelayanan yang lama.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dari 67 responden yang memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, 41 responden (78,8%) menyatakan pelayanan kesehatan yang diterima sebagai baik, sementara 26 responden (54,4%) menilai pelayanan kesehatan tidak baik. Uji *chi-square* menunjukkan nilai *p* = 0,001, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara pemanfaatan *Mobile JKN* dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Mekarsari. Temuan ini mengungkapkan bahwa responden yang menilai pelayanan kesehatan sebagai baik merasa dapat mengakses *Mobile JKN* kapan saja dan di mana saja, serta mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan lebih mudah. Sebaliknya, responden yang menilai pelayanan kesehatan tidak baik mencatat adanya masalah jaringan pada aplikasi *Mobile JKN*, yang sering kali mengalami error, sehingga menyulitkan akses<sup>(10)</sup>. Penelitian lain juga sejalan dengan<sup>(11)</sup> Dalam memanfaatkan *smartphone* sebagai media untuk mengakses *Mobile JKN*, pengguna dapat memperoleh informasi yang diperlukan, baik untuk menyelesaikan keluhan maupun memenuhi kebutuhan seperti membayar iuran BPJS Kesehatan, mengubah data peserta, dan mengurus layanan administrasi lainnya. Meskipun aplikasi *Mobile JKN* dinilai memiliki prosedur yang cukup mudah, masih ada kendala yang dihadapi. Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidaksiapan aplikasi dalam melayani banyak pengguna, baik peserta maupun masyarakat umum, yang mengakibatkan sering terjadinya sistem error saat mengakses *Mobile JKN*<sup>(4)</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk<sup>(12)</sup> menyatakan bahwasannya Aplikasi *Mobile JKN* mampu memberikan layanan administratif yang cepat dan responsif, terutama dalam hal sistem antrean untuk pendaftaran rujukan atau pengobatan dari rumah. Hal ini membantu menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik dan memungkinkan pengguna untuk menunggu panggilan sambil melakukan aktivitas lainnya di rumah. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk melihat hasil rujukan yang telah dikeluarkan oleh klinik melalui menu riwayat pelayanan.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Pemanfaatan aplikasi *mobile JKN* mayoritas memanfaatkan sebanyak 33 orang (64,7%).
2. Pelayanan kesehatan mayoritas baik sebanyak 36 orang (70,4%).
3. Ada hubungan pemanfaatan aplikasi *mobile JKN* dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pagar Merbau dengan nilai nilai *p* = 0,002.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya diucapkan kepada Puskesmas Pagar Merbau yang sudah memfasilitasi kegiatan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra

Lubuk Pakam yang terus memberikan dukungan baik secara moril maupun materi dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Prasetyo RA, Safuan S. Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2022 Feb 22;7(2):971.
- [2] Sri Purwanti, Rima Diaty, Rien Laily. Sosialisasi pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di puskesmas banjarmasin indah. *Abdi curio*. 2022 nov;1.
- [3] Pemanfaatan A, Kesehatan P, Jaminan P, Nasional K, Literatur S. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Literatur. Vol. 15, *Health Information : Jurnal Penelitian*. 2023.
- [4] Hilda Yuliasuti, Moh. Jawahir. Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru Politeknik Penerbangan Indonesia Curug*. 2023 Mar;4:28–40.
- [5] Rinjani R, Sari N. Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. 2022 Oct 24;8(2):209–23.
- [6] Cindy Pertiwi, Annisa Aisy Rifdah, Putri Kartika, Fitriani Pramita Gurning. Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan. *Florona:Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2023 Feb;2.
- [7] Narmansyah S, Indar, Rahmadani S, Arifin MA, M Thaha R. Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2022 Aug 28;1(3):196–204.
- [8] Aidii Safarah. Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. *Publika*. 2023;
- [9] Lidya Stefany Wara, Lintje Kalangi, Hendrik Gamaliel. Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing “GOODWILL.”* 2021;
- [10] Azza Nursabila, Oliva Virvizat Prasastin. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. 2021;
- [11] Ellen Bela Putriana, Jan F. Tata, Dirarini Sudarwad. Pemanfaatan Aplikasi M-JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kantor Cabang Manokwari. *Lensa Ekonomi*. 2023 Dec;103–12.
- [12] Putri Utami, Muhammad Asnawi, Al Firah. Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*. 2023;8(2):2579–6445.