

Hubungan Tingkat Pengetahuan Peserta JKN dengan Pemanfaatan Mobile jKN

Herlinawati^{a*}, Dewi Ratnawati^b, Heni Fa'riatul Aeni^c, Iis Priatnaningsih^c

^{a,b}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

^cSekolah Tinggi Ilmu Kesehatan, Jawa Barat, Indonesia

*e-mail korespondensi: linacirebon57@gmail.com

Abstract

JKN membership in Indonesia reached 97.9%. However, Mobile JKN application users only reached 17.8%. Based on a preliminary study conducted in November 2025, it was found that 6 out of 10 JKN participants who visited did not use the Mobile JKN application. Most people didn't know about the application. It was a quantitative study with a cross sectional design. The study population involved JKN participants registered as many as 15,521 people. The sample size was determined at 100 respondents by using the accidental sampling method. Data were collected through a questionnaire and observations. The data collection instruments used here were a questionnaire and observation sheet. Data were analyzed using the chi square test. The study findings revealed a significant correlation between the level of knowledge of JKN participants and the use of Mobile JKN . Based on the study results, there is a need for efforts education and healthcare workers are expected to assist and guide to use the features of the Mobile JKN application.

Keywords: *Mobile JKN; knowledge*

Abstrak

Kepesertaan JKN di Indonesia saat ini sudah mencapai 97,9%, sedangkan pengguna aplikasi *Mobile JKN* baru mencapai 17,8%. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan November 2025 diperoleh hasil bahwa 6 dari 10 orang peserta JKN yang berkunjung tidak memiliki aplikasi *Mobile JKN* dengan alasan sebagian besar belum mengetahui tentang aplikasi tersebut. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi terdiri dari peserta JKN yang berjumlah 15.521 orang. Sampel yang ditetapkan sebesar 100 responden diambil dengan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data berupa angket dan observasi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan lembar observasi. Data dianalisis menggunakan uji *chi square*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan peserta JKN mempunyai hubungan dengan pemanfaatan *Mobile JKN*. Hasil penelitian dapat ditindaklanjuti dengan pemberian edukasi dan pendampingan petugas kesehatan tentang cara mengaplikasikan fitur-fitur pada aplikasi *Mobile JKN*.

Kata kunci: *Mobile JKN, Pengetahuan*

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah inisiatif pemerintah yang menjamin perlindungan finansial bagi warga negara Indonesia dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dasar mereka. JKN beroperasi sebagai skema asuransi sosial, menyediakan berbagai layanan kesehatan yang mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Kemenkes BKPK, 2025). Semua penduduk Indonesia wajib mendaftar dalam program Jaminan Kesehatan tersebut. Data terbaru dari BPJS Kesehatan per 31 Oktober tahun 2025 terhitung sebanyak 280.716.281 (Aplicares.TI BPJS Kesehatan, 2025). Sedangkan data penduduk Indonesia Per 30 Juni 2025, jumlah penduduk tercatat sebanyak 286.693.693 orang (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2025). Kepesertaan JKN di Indonesia saat ini sudah mencapai 97,9%.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia, meluncurkan aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan pada 15 November 2017 di Jakarta. Direktur Utama BPJS Kesehatan menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN dikembangkan untuk meningkatkan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) (Kusumawati et al., 2024).

Aplikasi Mobile JKN memiliki 16.346.826 pengguna di seluruh negeri per 27 Mei 2022 (Sudrajat et al., 2024). JIPPNAS (Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional) tahun 2024 melaporkan bahwa jumlah user yang mendownload Mobile JKN sebanyak 39 juta pengguna (JIPPNAS, 2025). Pada tahun 2025, data dari Google Play Store aplikasi Mobile JKN telah didownload sebanyak 50 juta lebih pengguna. Dengan jumlah 50 juta pengguna, capaian pengguna aplikasi Mobile JKN baru mencapai 17,8% dari jumlah peserta JKN terdaftar tahun 2025 sebanyak 280.716.281 jiwa.

Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan kesehatan digital (yaitu aplikasi Mobile JKN): 1. Faktor predisposisi, yaitu elemen internal yang meliputi persepsi, pengetahuan, sikap, keyakinan, dan nilai-nilai, 2. Faktor pendukung, yang mencakup variabel eksternal seperti ketersediaan dana, sumber daya, dan layanan kesehatan, 3. Faktor penguat, yang mencakup dukungan eksternal dari anggota keluarga, profesional medis, kerabat, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2016).

Cakupan pemanfaatan Mobile JKN di Kabupaten Majalengka pada bulan Oktober 2025 baru mencapai 4,75% dari target 55%. Pada Oktober 2025, cakupan antrean Mobile JKN di Puskesmas Kertajati Kabupaten Majalengka mencapai 1,75% dari target 55% (BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sumedang, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN masih dibawah target yang diharapkan.

Penelitian Kusumawati R.M, dkk. (2024) dengan judul "Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN" menyebutkan bahwa responden yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebanyak 26 orang (27,08%), sedangkan yang belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebanyak 69 orang (72,92%) (Kusumawati et al., 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada Bulan November 2025, hasil wawancara dengan peserta JKN yang berkunjung diperoleh hasil bahwa 6 dari 10 orang peserta JKN yang berkunjung tidak memiliki aplikasi Mobile JKN., dengan alasan sebagian besar belum mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN, ada yang sudah pernah mempunyai

aplikasi tapi terkendala nomor tidak aktif, sebagian ada yang Kesehatan dan fasilitas kesehatan. Pengetahuan yang masih kurang merupakan penghambat untuk memanfaatkan aplikasi mobile JKN, yang sangat di perlukan guna kecepatan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian Ningrum I.C., Dewiyani A.A.I.C., dan Ardhiasti A. (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar responden mengetahui cukup banyak tentang aplikasi Mobile JKN (88%) dan sebagian besar responden belum menggunakan aplikasi Mobile JKN (61%) (Ningrum, IC ; Dwiyani, AAIC ; Anggi, 2023). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan peserta JKN berkaitan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kertajati, Kabupaten Majalengka pada tahun 2026

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik kuantitatif potong lintang. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN merupakan variabel dependen dan tingkat pengetahuan peserta merupakan variabel independen.

Populasi penelitian Adalah peserta JKN terdaftar di Puskesmas Kertajati pada bulan Oktober 2025 terdata sejumlah 15.521 orang. Pengambilan besar sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane dengan presisi 10% di dapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responde. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling yaitu mengambil pasien yang tersedia/sedang berkunjung ke Puskesmas saat penelitian dilakukan dengan kriteri inklusi pasien yang berusia 17-50 Tahun, memiliki handphone dan dapat diajak berkomunikasi.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Kuesioner diberikan kepada responden untuk mengumpulkan data tingkat pengetahuan sedangkan pemanfaatan mobile JKN dikumpulkan dengan melihat kepemilikan aplikasi mobile JKN oleh responden di ponsel mereka dan bagaimana mereka memanfaatkan fitur-fiturnya. Alat ukur variabel tingkat pengetahuan adalah kuesioner. Sedangkan alat ukur variabel dependen pemanfaatan Mobile JKN yaitu lembar observasi. Untuk menggambarkan masing masing variabel menggunakan persentase/distribusi frekuensi Sedangkan untuk melihat hubungan antara kedua variable menggunakan uji chi square dengan Tingkat signifikansi 95%.

HASIL

Tingkat pengetahuan dan Pemanfaatan Mobile JKN

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pengetahaun dan pemanfaatan mobile JKN

No	Variabel	F	%
1.	Tingkat pengetahuan		
-	Kurang	20	20,0
-	Cukup	47	47,0
-	Baik	33	31,0
2.	Pemanfaatan mobile JKN		
-	Tidak memanfaatkan	51	51,0

-	Memanfaatkan	49	49,0
---	--------------	----	------

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang memiliki pengetahuan cukup sebesar 47% responden, lebih tinggi dari responden yang memiliki pengetahuan baik (33%) dan rendah (20%). Responden yang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebesar 51% responden, lebih tinggi dari responden yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN (49%).

Tabel 2 Hubungan Tingkat Pengetahuan Peserta JKN Dengan Pemanfaatan *Mobile* JKN

Tingkat Pengetahuan	Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN				Total	<i>p-value</i>	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan				
	N	%	n	%	N	%	
Kurang	15	75,0	5	25,0	20	100	0,002
Cukup	27	57,4	20	42,6	47	100	
Baik	9	27,3	24	72,7	33	100	
Jumlah	51	51,0	49	49,0	100	100	

Berdasarkan Tabel 2 di ketahui bahwa responden yang memiliki pengetahuan kurang sebagian besar (75%) tidak memanfaatkan Mobile JKN, responden yang memiliki pengetahuan cukup lebih dari sebagian (57,4%) tidak memanfaatkan Mobile JKN sedangkan pada responden yang memiliki pengetahuan baik sebagian besar (72,7%) memanfaatkan Mobile JKN. Hasil uji chi square diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,002$ ($<0,05$), kesimpulannya adalah ada hubungan antara tingkat pengetahuan peserta JKN dengan pemanfaatan Mobile

PEMBAHASAN

Tingkat Pengetahuan Peserta JKN dan Pemanfaatan Mobile JKN

Hasil analisis univariat didapatkan bahwa responden yang memiliki tingkat pengetahuan cukup (47%) dan pengetahuan baik (33%) lebih tinggi dari responden yang memiliki pengetahuan kurang yaitu sebesar 20%.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningrum I.C., Dewiyani A.A.I.C., dan Ardhiasti A. (2023) menunjukkan bahwa 88 responden (88%) memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi Mobile JKN, sementara 12 responden (12%) memiliki pengetahuan yang kurang (Ningrum, IC; Dwiyan, AAIC; Anggi, 2023). Temuan dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nita et al. (2023), Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden memiliki pengetahuan kurang sebanyak 129 (44%) responden (Nita et al, 2026). Pengetahuan merupakan dasar penting dalam perkembangan individu dan peradaban manusia karena memungkinkan manusia untuk memahami dunia di sekitarnya, membuat keputusan yang tepat, dan memecahkan berbagai masalah (Sridianti, 2024).

Pengetahuan mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi Mobile JKN sangat baik untuk ditingkatkan. Dengan adanya pengetahuan dapat membantu merubah pemahaman seseorang terhadap informasi salah satunya adalah keberadaan aplikasi Mobile JKN. Hasil

jawaban kuesioner tentang pengetahuan diketahui terdapat 77% responden tidak mengetahui berkaitan dengan fitur informasi iuran pada aplikasi Mobile JKN. Responden yang tidak mengetahui hal pertama yang harus dilakukan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memverifikasi rincian jadwal operasi sebanyak 62%. Responden yang tidak mengetahui fitur untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengajukan keluhan terhadap BPJS sebanyak 48%. Tingkat pengetahuan yang kurang berdampak pada pemanfaatan Mobile JKN di Puskesmas Kertajati sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan peserta JKN.

Responden yang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN 51 responden (51%) lebih banyak dibandingkan responden yang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebesar 49 responden (49%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ningrum I.C, Dewiyani A.A.I.C, Ardhiasti A. (2023) yang menyatakan bahwa hanya 39% responden yang melaporkan menggunakan dan 61% yang tidak menggunakan mobile JKN (Ningrum, IC ; Dwiyani, AAIC ; Anggi, 2023). Responden merasa tidak puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN disebabkan masih gagap teknologi, kurang memahami penggunaan aplikasi, masih banyaknya NIK yang belum onlinedengan Disdukcapil, peserta diharuskan datang ke Disdukcapil untuk mengupdate NIK tersebut dan baru bisa di daftarkan online pada aplikasi Mobile JKN (Herlinawati; Banowati & Revilia, 2021)

Pada variabel pemanfaatan Mobile JKN di ketahui bahwa responden yang tidak memiliki aplikasi Mobile JKN sebanyak 43%. Terdapat masyarakat tidak mengetahui kalau mereka sudah terdaftar sebagai peserta JKN jenis kepesertaan PBI (Penerima Bantuan Iuran) dari Pemerintah, baru mengetahui pada saat mereka mendaftar berobat ke Puskesmas dan menyerahkan KTP untuk diinputkan NIK di aplikasi P-Care BPJS, barulah terdeteksi sebagai peserta JKN atau bukan sehingga mereka belum memanfaatkan layanan digital aplikasi Mobile JKN. Responden yang tidak dapat mengubah kelas perawatan pada aplikasi Mobile JKN sebanyak 51%. Responden yang tidak dapat melakukan pendaftaran antrean online pada aplikasi Mobile JKN sebanyak 46%. Terdapat masyarakat yang beranggapan bahwa antrean online pada aplikasi Mobile JKN hanya dipergunakan untuk mendaftar rujukan ke Rumah Sakit saja, mereka tidak mengetahui bahwa aplikasi Mobile JKN bisa dipergunakan untuk mendaftar berobat ke Puskesmas juga. Oleh karena itu, diperlukannya upaya dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN secara berkala sehubungan dengan aplikasi Mobile JKN yang terus berkembang seperti melakukan pendampingan terhadap peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Kertajati dan jaringannya untuk melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN.

Hubungan antara tingkat pengetahuan peserta JKN dengan pemanfaatan Mobile JKN

Hasil analisis bivariat didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan peserta JKN memiliki hubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN dengan nilai p sebesar 0,002 ($< 0,05$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Ningrum I.C., Dewiyani A.A.I.C., dan Ardhiasti A. (2023), yang menunjukkan adanya korelasi antara tingkat pengetahuan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN (Ningrum, IC ; Dwiyani, AAIC ; Anggi, 2023). Temuan dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Fajriani A. et al. (2024), yang menunjukkan

bahwa penggunaan layanan kesehatan berkorelasi secara signifikan dengan pendidikan, pengetahuan, sikap, dan informasi (Fajriani et al., 2024). Penelitian Azizah (2025) menunjukkan hubungan yang signifikan antara pengetahuan dan pemanfaatan Mobile JKN ($p = 0,005$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan mahasiswa, semakin optimal pemanfaatan aplikasi (Azizah et al., 2025)

Perilaku yang berbasis pengetahuan akan bertahan lebih lama daripada perilaku yang tidak berbasis pengetahuan. Pengetahuan atau kognisi seseorang memainkan peran penting dalam membentuk perilakunya (Notoatmodjo, 2016). Dari pengetahuan maka akan timbul tindakan nyata yang disebut respon aktif.

Hasil penelitian ditemukan bahwa peserta JKN dengan pengetahuan kurang lebih besar proporsinya untuk tidak memanfaatkan Mobile JKN. Sementara itu, peserta JKN dengan pengetahuan baik lebih besar proporsinya untuk memanfaatkan Mobile JKN. Pengetahuan memiliki peran penting dalam membentuk perilaku seseorang karena memungkinkan terciptanya perilaku positif (Notoatmodjo, 2016). Pengetahuan adalah salah satu elemen untuk menentukan pemanfaatan Mobile JKN, untuk itu diperlukan upaya peningkatan pengetahuan tentang aplikasi Mobile JKN terhadap peserta JKN melalui update informasi secara berkala melalui penayangan video di media audio visual di Puskesmas serta perlu dilakukannya pendampingan cara mengaplikasikan fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN.

KESIMPULAN

Responden yang memiliki pengetahuan cukup sebesar 47% responden, dan responden yang tidak memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebesar 51% responden. Ada hubungan antara tingkat pengetahuan peserta JKN dengan pemanfaatan Mobile JKN). Berdasarkan hasil penelitian tersebut Peserta JKN diharapkan dapat mengupdate informasi tentang aplikasi Mobile JKN sehingga dapat lebih memanfaatkan beragam fitur pada aplikasi Mobile JKN terutama fitur antrean Mobile JKN untuk berobat ke Puskesmas. Puskesmas diharapkan dapat menayangkan video di media audio visual (televisi) tentang edukasi atau update informasi aplikasi Mobile JKN di ruang tunggu pasien (pendaftaran) dan Petugas kesehatan diharapkan dapat lebih aktif melakukan pendampingan kepada peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas tentang cara mengaplikasikan fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Keluarga, STIKes Cirebon, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka, Kepala Puskesmas Kertajati, Rekan sejawat dan semua yang terlibat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas semua dukungan dan kerjasamanya sehingga kegiatan ini bisa berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Aplicares.TI BPJS Kesehatan. (2025). BPJS Kesehatan. <https://askes.bpjs-kesehatan.go.id>

Azizah, A. N., Kalsum, U., Mentaruk, I., & Suardi, S. (2025). Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Mobile JKN di Era Transformasi Digital pada Mahasiswa Prodi Administrasi Kesehatan Institut Batari Toja Bone Tahun 2025. *Jurnal Dunia*



Pendidikan, 6(4), 1934–1947.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sumedang. (2025). Kepatuhan Terhadap Kontrak dan Transformasi Mutu Layanan FKTP Kabupaten Majalengka.

Direktorat jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2025). Kemendagri Rilis Jumlah Penduduk Indonesia 286 Juta Jiwa, Laki-laki lebih banyak dari perempuan. Kementerian Dalam Negeri RI. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/ikdnasional>

Fajriani, A., Anggreini, D., & Gurning, F. P. (2024). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 13(1), 86–94.

Herlinawati; Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online pada aplikasi mobile jkn. *Jurnal Kesehatan; Health Care*, 10(1), 78–84.

JIPPNAS. (2025). Mobile JKN: Layanan dalam Satu Gneggaman. Kementerian Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://jippnas.menpan.go.id/inovasi>

Kemenkes BKKP. (2025). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Badan Pembangunan Kesehatan. <https://www.badankebijakan.kemkes.go.id>

Kusumawati, R. M., Wulandari, K., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Widya, U., Mahakam, G., Wahid, J., & No, H. (2024). JKN Mobile Application Utilization. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, 13(01), 52–55.

Ningrum, IC ; Dwiyani, AAIC ; Anggi, A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 6(2), 78–86.

Nita et al. (2026). Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Selaganggang Terhadap Aplikasi Mobile JKN. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 1522–1530.

Notoatmodjo, S. (2016). Ilmu Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta.

Sridianti. (2024). Apa itu Pengetahuan; Jenis, Sumber dan Perannya dalam Kehidupan. <https://sridianti.com/2024/11>

Sudrajat, C., Anita, D., Sudrajat, C., Simanjorang, C., & Fitrianti, A. D. (2024). Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi : Literature Review Keterbatasan Mobile JKN sebagai Bentuk Universal Health Coverage di Era Digitalisasi : Literature Review Limitations of Mobile JKN as a Form of Univer. *Jurnal Biostatistika, Pendidikan Dan Informatika Kesehatan*, 4(3), 179–188. <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i3.1082>