



**ARTIKEL RISET**

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5508>

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN MOBILE JKN PADA  
INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM YAPIKA KABUPATEN GOWA**

<sup>K</sup>Jilan Dzakirah F<sup>1</sup>, Ella Andayanie<sup>2</sup>, Rezky Aulia Yusuf<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Peminatan Promosi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [jilandzakirah@gmail.com](mailto:jilandzakirah@gmail.com)

[jilandzakirah@gmail.com](mailto:jilandzakirah@gmail.com)<sup>1</sup>, [ella\\_andayanie@yahoo.com](mailto:ella_andayanie@yahoo.com)<sup>2</sup>, [rezkyauliayusuf@umi.ac.id](mailto:rezkyauliayusuf@umi.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan BPJS. Di RSUD Yapika Gowa, Mobile JKN digunakan mulai April 2023 dengan jumlah peserta sekitar 1.785 jiwa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan mobile JKN pada instalasi rawat jalan di RSUD Yapika Gowa. Jenis penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional study*. Hasil penelitian menunjukkan variabel Pengetahuan (p value = 0.004), Tindakan (p value = 0.000), Ketersediaan (p value = 0.000), keterampilan (p value = 0.001) dan Dukungan Sosial (p value = 0.000), penyedia layanan kesehatan (p value = 0.001). Semua variabel memiliki hubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua variabel memiliki hubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Saran dari penelitian ini adalah pihak penyedia layanan lebih memberikan sosialisasi dan dukungan yang lebih dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga semua peserta dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN yang dapat memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan layanan.

Kata Kunci : Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Pemanfaatan

**PUBLISHED BY :**

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas  
Kesehatan Masyarakat UMI

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar,  
Sulawesi Selatan.

**Email :** [jurnal.woph@umi.ac.id](mailto:jurnal.woph@umi.ac.id)

**Article history :**

Received : 22 Juli 2024

Received in revised form : 4 September 2024

Accepted : 9 Oktober 2024

Available online : 30 Oktober 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

**ABSTRACT**

*The JKN Mobile Application is an application that can be accessed via smartphone. This application is a new breakthrough for BPJS Health to make it easier for people to access BPJS services. At RSU Yapika Gowa, Mobile JKN will be used starting April 2023 with a total of around 1,785 participants. The aim of this research is to determine the factors associated with the use of mobile JKN in outpatient installations at RSU Yapika Gowa. The type of research conducted is a quantitative method using a cross sectional study design. The results showed the variables of Knowledge ( $p$  value = 0.004), Action ( $p$  value = 0.000), Availability ( $p$  value = 0.000), skills ( $p$  value = 0.001) and Social Support ( $p$  value = 0.000), health service providers ( $p$  value = 0.001). All variables have a relationship with the utilization of Mobile JKN in outpatient installations at Yapika Gowa General Hospital. The conclusion of this study is that all variables have a relationship with the utilization of Mobile JKN. The suggestion of this study is that service providers provide more socialization and support in using the Mobile JKN application, so that all participants can take advantage of the Mobile JKN application which can facilitate BPJS Health participants in getting services.*

*Keywords: Mobile JKN, BPJS Health, Utilization*

---

**PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN) menjadi landasan baru bagi pemerintah untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah Indonesia memperkenalkan asuransi kesehatan nasional mulai tahun 2014 untuk mencapai cakupan universal.<sup>(1)</sup>

Sejak 1 Januari 2020 kepesertaan JKN-KIS bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini, jumlah peserta JKN-KIS per 30 November 2023 tercatat sebanyak 265.601.105 jiwa. Peserta JKN-KIS memiliki 6 golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran dengan presentase 36,4%, Pekerja Penerima Upah (PPU) Penyelenggara Negara dengan presentase 6,8%, PPU Non Penyelenggara Negara - BUMN & SWASTA dengan presentase 12,8%, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan presentase 26,2%, Bukan Pekerja (BP) Penyelenggara Negara dengan presentase 2,5%, dan Penduduk yang Didaftarkan Pemerintah Daerah dengan presentase 15,3%.<sup>(2)</sup>

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat digunakan untuk mendaftar dan mengubah rincian kepesertaan, memperoleh informasi tentang anggota keluarga, memperoleh rincian peserta, memeriksa biaya pembayaran iuran peserta, dan kemudahan dalam mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjut) serta masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan. Ini juga berguna jika anda lupa membawa kartu, anda cukup menggunakan aplikasi ini dan kartu JKN Anda akan langsung ditunjukkan ke petugas. Aplikasi ini mendaftar dengan kartu keluarga, bukan perorangan.<sup>(3)</sup>

Pengetahuan sangat penting karena akan membentuk tindakan bagi seseorang. Pengetahuan sebagai dukungan dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun sikap dan perilaku seseorang. Pengetahuan seseorang terbagi atas dua aspek yaitu aspek negative dan positif, kedua aspek ini akan menentukan sikap seseorang. Semakin banyak aspek positif yang diketahui, maka akan menimbulkan sikap positif pada objek tersebut begitupun sebaliknya.<sup>(4)</sup>

Seseorang mengambil tindakan sesuai dengan pengetahuan atau sikap yang dimilikinya. Dengan arti

lain, tindakan adalah suatu wujud nyata tindakan atau aksi yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>(5)</sup>

Ketersediaan sistem informasi layanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dari sistem kesehatan di suatu negara. Dengan sistem tersebut, masyarakat akan dimudahkan untuk mendapatkan layanan kesehatan dari berbagai institusi kesehatan yang ada, disamping itu, masyarakat dapat berperan aktif dalam memberikan berbagai informasi tentang kesehatan yang terjadi di lingkungannya.<sup>(6)</sup>

Keterampilan sistem kesehatan merujuk pada kemampuan atau keahlian yang diperlukan untuk mengelola, mengembangkan, dan meningkatkan sistem kesehatan secara efektif. Keterampilan sistem kesehatan ini sangat penting dalam menanggapi kebutuhan kesehatan masyarakat secara holistik dan efektif, serta dalam membangun sistem kesehatan yang berkelanjutan dan adaptif terhadap perubahan.<sup>(7)</sup>

Dukungan sosial terhadap kesehatan termasuk meningkatkan koping terhadap stres, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan atau perawatan, mempercepat proses pemulihan dari penyakit atau cedera, serta meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Kekurangan dukungan sosial dapat berkontribusi terhadap peningkatan risiko masalah kesehatan mental dan fisik, serta menyulitkan individu dalam menghadapi tantangan kesehatan yang kompleks. Dengan demikian, membangun dan memelihara jaringan dukungan sosial yang sehat dapat menjadi aspek penting dalam mempromosikan kesehatan yang baik dan meningkatkan kualitas hidup seseorang.<sup>(8)</sup>

Penyedia layanan kesehatan adalah individu atau lembaga yang memberikan pelayanan atau perawatan kesehatan kepada individu, keluarga, atau komunitas. Mereka memiliki peran krusial dalam sistem kesehatan untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan pasien mereka.<sup>(9)</sup>

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa”. Hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis di Rumah Sakit Umum Yapika, mobile JKN sudah mulai digunakan oleh peserta JKN-KIS mulai april 2023. Mobile JKN biasanya digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien rawat jalan. Sudah terdapat sekitar 1.786 jiwa yang menggunakan mobile JKN, dan sebanyak 14.462 jiwa yang belum menggunakan mobile JKN per 3 bulan terakhir. Data ini didapatkan oleh penulis melalui hasil wawancara kepada Dewan Pengawas RSUD Yapika Gowa.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit yapika Kabupaten Gowa pada bulan Maret – April 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 189 Jiwa. Teknik pengolahan data melalui tahapan *editing, coding, entry data, cleaning* dan penyajian data. Teknik analisis data dengan tahapan analisis univariat dan analisis bivariat untuk membuktikan ada tidak hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan analisis uji *Chi-square* pada batas kemaknaan perhitungan statistik p value (0,05).

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 1.** Distribusi Responden berdasarkan Pengetahuan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Pengetahuan  | Freakuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Kurang       | 11         | 5.8            |
| Cukup        | 178        | 94.2           |
| <b>Total</b> | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 1 menunjukkan bahwa yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 178 (94.2%) responden dan yang kurang sebanyak 11 (5.8%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai Mobile JKN.

**Tabel 2.** Distribusi Responden berdasarkan Tindakan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Tindakan     | Freakuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Kurang       | 59         | 31.2           |
| Cukup        | 130        | 68.8           |
| <b>Total</b> | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 2 menunjukkan bahwa yang memiliki tindakan cukup sebanyak 130 (68.8%) responden dan yang kurang sebanyak 59 (31.2%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa sudah memiliki kesadaran untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

**Tabel 3.** Distribusi Responden berdasarkan Ketersediaan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Ketersediaan | Freakuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Kurang       | 61         | 32.3           |
| Cukup        | 128        | 67.7           |
| <b>Total</b> | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 3 menunjukkan bahwa pendapat responden mengenai ketersediaan sistem pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 128 (67.7%) responden dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 61 (32.3%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sistem pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa.

**Tabel 4.** Distribusi Responden berdasarkan Keterampilan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Keterampilan | Freakuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Kurang       | 68         | 36             |
| Cukup        | 121        | 64             |
| <b>Total</b> | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 4 menunjukkan bahwa pendapat responden mengenai keterampilan sistem pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 121 (64%) responden dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 68 (36%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan sistem pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa.

**Tabel 5.** Distribusi Responden berdasarkan Dukungan Sosial di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Dukungan Sosial | Freakuensi | Persentase (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| Kurang          | 28         | 14.8           |
| Cukup           | 161        | 85.2           |
| <b>Total</b>    | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 5 menunjukkan bahwa dukungan sosial pada Mobile JKN sudah cukup sebanyak 161 (85.2%) responden dan yang berpendapat masih kurang mendapatkan dukungan sosial sebanyak 28 (14.8%) responden.

**Tabel 6.** Distribusi Responden berdasarkan Penyedia Layanan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Penyedia Layanan | Freakuensi | Persentase (%) |
|------------------|------------|----------------|
| Kurang           | 22         | 11.6           |
| Cukup            | 167        | 88.4           |
| <b>Total</b>     | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 6 menunjukkan bahwa respon dari penyedia layanan kesehatan sudah cukup sebanyak 167 (88.4%) responden dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 22 (11.6%) responden.

**Tabel 7.** Distribusi Responden berdasarkan Pemanfaatan di Rumah sakit Umum Yapika Gowa

| Pemanfaatan  | Freakuensi | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Kurang       | 45         | 23.8           |
| Cukup        | 144        | 76.2           |
| <b>Total</b> | <b>189</b> | <b>100</b>     |

Tabel 7 menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN sudah cukup sebanyak 144 (76.2%) responden dan yang berpendapat masih kurang sebanyak 45 (23.8%) responden.

### Analisis Bivariat

**Tabel 1.** Hubungan Antara Pengetahuan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Pengetahuan  | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|--------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|              | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|              | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang       | 7                      | 63.6       | 4          | 36.4       | 11         | 100        | 0.004   |
| Cukup        | 38                     | 21.3       | 140        | 78.7       | 178        | 100        |         |
| <b>Total</b> | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 1 menunjukkan bahwa ada sebanyak 178 (94.2%) responden sudah cukup memiliki pengetahuan pada aplikasi Mobile JKN, sebanyak 140 (78.7%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 38 (21.3%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan pada responden yang memiliki pengetahuan kurang mengenai aplikasi Mobile JKN sebanyak 11 (5.8%) responden, sebanyak 7 (63.6%) responden yang kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan hanya ada 4 (36.4%) responden yang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $p$  value  $0.004 < 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada

hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

**Tabel 2.** Hubungan Antara Tindakan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Tindakan     | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|--------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|              | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|              | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang       | 38                     | 64.4       | 21         | 35.6       | 59         | 100        | 0.000   |
| Cukup        | 7                      | 5.4        | 123        | 94.6       | 130        | 100        |         |
| <b>Total</b> | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 2 menunjukkan bahwa ada sebanyak 130 (68.8%) responden memiliki tindakan yang sudah cukup mengenai aplikasi Mobile JKN, sebanyak 123 (94.6%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 7 (5.4%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan pada responden yang memiliki tindakan kurang mengenai aplikasi Mobile JKN sebanyak 59 (31.2%) responden, sebanyak 38 (64.4%) responden yang kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 21 (35.6%) responden yang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $\rho$  value  $0.000 < 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara tindakan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

**Tabel 3.** Hubungan Antara Ketersediaan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Ketersediaan | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|--------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|              | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|              | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang       | 1                      | 1.6        | 60         | 98.4       | 61         | 100        | 0.000   |
| Cukup        | 44                     | 34.4       | 84         | 65.6       | 128        | 100        |         |
| <b>Total</b> | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 3 menunjukkan bahwa ada sebanyak 128 (67.7%) responden berpendapat bahwa ketersediaan system pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 84 (65.6%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 44 (34.4%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 61 (32.3%) responden yang berpendapat bahwa keterampilan system pada aplikasi Mobile JKN masih kurang, sebanyak 60 (98.4%) responden yang memanfaatkan Mobile JKN dan hanya 1 (1.6%) responden yang kurang memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $\rho$  value  $0.000 > 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketersediaan sistem dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa.

**Tabel 4.** Hubungan Antara Keterampilan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Keterampilan | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|--------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|              | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|              | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang       | 6                      | 8.8        | 62         | 91.2       | 68         | 100        | 0.001   |
| Cukup        | 39                     | 32.2       | 82         | 67.8       | 121        | 100        |         |
| <b>Total</b> | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 4 menunjukkan bahwa ada sebanyak 121 (64%) responden berpendapat bahwa keterampilan system pada aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 82 (67.8%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 39 (32.2%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 68 (36%) responden yang berpendapat bahwa ketersediaan system pada aplikasi Mobile JKN masih kurang, 6 (8.8%) responden yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan 62 (91.2%) responden yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $\rho$  value  $0.001 > 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara keterampilan sistem dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

**Tabel 5.** Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Dukungan Sosial | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|-----------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|                 | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|                 | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang          | 17                     | 60.7       | 11         | 39.3       | 28         | 100        | 0.000   |
| Cukup           | 28                     | 17.4       | 133        | 82.6       | 161        | 100        |         |
| <b>Total</b>    | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 5 menunjukkan bahwa ada sebanyak 161 (85.2%) responden berpendapat bahwa dukungan sosial terhadap aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 131 (82.6%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 28 (17.4%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 28 (14.8%) responden yang berpendapat bahwa dukungan social terhadap aplikasi Mobile JKN masih kurang, 17 (60.7%) responden yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan hanya 11 (39.3%) responden yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $\rho$  value  $0.000 < 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan social dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

**Tabel 6.** Hubungan Antara Penyedia Layanan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa

| Penyedia Layanan | Pemanfaatan Mobile JKN |            |            |            | Total      |            | P-value |
|------------------|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|
|                  | Kurang                 |            | Cukup      |            | n          | %          |         |
|                  | n                      | %          | n          | %          |            |            |         |
| Kurang           | 12                     | 54.5       | 10         | 45.5       | 22         | 100        | 0.000   |
| Cukup            | 33                     | 19.8       | 134        | 80.2       | 167        | 100        |         |
| <b>Total</b>     | <b>45</b>              | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>189</b> | <b>100</b> |         |

Tabel 6 menunjukkan bahwa ada sebanyak 167 (88.4%) responden berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik, sebanyak 134 (80.2%) responden yang cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dan 33 (19.8%) responden yang masih kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Sedangkan sebanyak 22 (20,5%) responden yang berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN masih kurang, 12 (54.5%) responden yang masih kurang memanfaatkan Mobile JKN dan 10 (45.5%) responden yang cukup memanfaatkan Mobile JKN.

Hasil uji static chi-square dengan  $\rho$  value  $0.001 < 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa ada hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa Tahun 2024.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Pengetahuan merupakan indikator penilaian yang ditinjau dari segi pemahaman responden mengenai aplikasi Mobile JKN yang berupa pengetahuan responden tentang fitur-fitur yang ada pada Mobile JKN dan cara menggunakan Mobile JKN. Pengetahuan tentang Mobile JKN menjadi salah satu faktor mendorong masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.<sup>(10)</sup>

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 189 responden yang memiliki pengetahuan yang cukup mengenai Mobile JKN sudah memanfaatkan Mobile JKN. Begitupun pada responden yang kurang memahami aplikasi Mobile JKN masih kurang untuk memanfaatkan Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agatsha (2023) yang menyatakan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN di Desa slorok Kecamatan Kromengan kabupaten Malang dapat dilihat pada hasil Uji Chi-Square diperoleh  $p=0,00 < 0,05$ . Masyarakat yang berpengetahuan kurang tidak menggunakan Mobile JKN, sedangkan Masyarakat yang berpengetahuan baik menggunakan aplikasi Mobile JKN.<sup>(11)</sup>

### Hubungan Antara Tindakan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN

Tindakan ialah segala sesuatu yang dilakukan oleh responden untuk menggunakan Mobile JKN, dilihat dari seberapa sering responden menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada Mobile JKN. Dengan menggunakan Mobile JKN, peserta JKN dapat menghemat waktu dan biaya dalam melakukan tindakan terkait layanan kesehatan. Mereka dapat langsung mengakses informasi yang diperlukan tanpa harus datang



ke kantor BPJS Kesehatan atau unit pelayanan kesehatan lainnya. Aplikasi Mobile JKN juga dapat berfungsi sebagai sarana pendidikan kesehatan, memberikan informasi terkini mengenai program-program kesehatan yang tersedia, Ini dapat mendorong peserta untuk melakukan tindakan pencegahan atau perawatan yang lebih baik.<sup>(12)</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 189 responden sudah cukup menggunakan dan memanfaatkan aplikasi Mobile JKN ini dalam pengobatan rawat jalan di Rumah Sakit. Responden yang cukup dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN juga sudah cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Sedangkan untuk responden yang masih dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN juga kurang memanfaatkan aplikasi ini dalam melakukan pengobatan rawat jalan, hal ini jelas adanya hubungan antara tindakan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan Pemanfaatan Mobile JKN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panggantih A, dkk (2019) dengan hasil uji statistik yang diperoleh nilai  $p = 0,021$  maka dapat disimpulkan bahwa  $p < 0,05$  yang berarti ada hubungan tindakan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mekarsari. Tindakan seseorang dalam menggunakan pelayanan kesehatan akan tergantung dengan manfaat yang dirasakan dan rintangan yang ditemukan dalam mengambil tindakan tersebut, manfaat positif yang dirasakan seseorang dalam menggunakan pelayanan kesehatan menentukan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.<sup>(13)</sup>

#### **Hubungan Antara Ketersediaan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN**

Pemanfaatan Mobile JKN dapat dipengaruhi oleh ketersediaan fitur-fitur dalam aplikasi atau platform yang digunakan. Mobile Jkn menyediakan informasi tentang cakupan layanan, prosedur klaim. Dan jaringan penyedia layanan kesehatan. Fitur-fitur yang tersedia juga yaitu pengguna dapat mengajukan klaim secara online, melacak status klaim, dan menerima pembayaran dengan cepat sehingga dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan aplikasi ini.<sup>(14)</sup>

Dari hasil penelitian dilihat dari sebanyak 84 responden dengan presentasi 44.4% yang berpendapat bahwa ketersediaan fitur-fitur pada Mobile JKN sudah cukup lengkap dan juga mereka sudah memanfaatkan aplikasi tersebut. Dan hanya 1 (0.5%) responden yang berpendapat bahwa ketersediaan fitur dalam aplikasi Mobile JKN masih kurang dan juga kurang memanfaatkan Mobile JKN pada perawatan rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (15) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara ketersediaan sistem dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada penelitian yang dilakukan di Kabupaten Wonogiri. hal ini menunjukkan ketersediaan sistem pada aplikasi Mobile JKN merupakan faktor yang berhubungan dengan *provider* sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan utilitas pelayanan Kesehatan.

#### **Hubungan Antara Keterampilan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN**

Pengaruh keterampilan fitur terhadap Mobile JKN dapat diinterpretasikan sebagai sejauh mana kemampuan atau keahlian pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut mempengaruhi penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi Mobile JKN itu sendiri. pengaruh keterampilan fitur ini juga dapat menjadi hambatan jika pengguna tidak terlalu terampil dalam

menggunakan teknologi, sehingga dapat mengurangi akses mereka terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Mobile JKN. (16)

Dari penelitian yang telah dilakukan hasil presentase terbesar terdapat pada 82 responden dengan presentasi 43.4% sudah cukup memanfaatkan Mobile JKN dan berpendapat bahwa keterampilan pada fitur aplikasi Mobile JKN sudah cukup baik. Sedangkan untuk presentase terkecil yaitu responden yang berpendapat bahwa keterampilan pada fitur mobile JKN masih kurang dan yang masih kurang dalam memanfaatkan Mobile JKN dengan jumlah 6 (3.2%) responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (munawarah, 2023) yang berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan Mobile JKN dengan keterampilan sistem yang tersedia. dilihat dari Masyarakat yang berpendapat bahwa kurangnya keterampilan sistem yang tersedia tetapi tetap memanfaatkan pelayanan Mobile JKN dengan baik.

### **Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Pemanfaatan Mobile JKN**

Dukungan sosial berupa dukungan informasi terkait Mobile JKN yaitu pemberian informasi mengenai iuran, cara mendaftar, dan manfaat Mobile JKN. Dukungan informasi merupakan dukungan penting yang diberikan oleh orang terdekat dalam pengambilan tindakan untuk ikut serta dalam penggunaan Mobile JKN. Adanya dukungan baik secara moril dan materiil menunjukkan bahwa seseorang sangat peduli dan memperhatikan kondisi responden sehingga cenderung untuk mendukung keikutsertaan dalam penggunaan Mobile JKN. (17)

Hasil penelitian dari 189 responden berpendapat bahwa mereka mendapatkan cukup banyak dukungan dari orang sekitar sehingga dapat memanfaatkan mobile JKN dengan lebih baik. Sedangkan responden yang kurang mendapatkan dukungan dari orang sekitar juga kurang memanfaatkan Mobile JKN yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursabilla A (2019) menyatakan bahwa hasil analisis chi-square yang diperoleh nilai p value sebesar 0,024 dengan ketentuan  $p < 0,05$  atau nilai  $p = 0,024 < 0,05$ . Hal ini berarti ada hubungan antara dukungan sosial dengan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. mereka mendapatkan cukup banyak dukungan dari orang sekitar sehingga dapat memanfaatkan mobile JKN dengan lebih baik.<sup>(15)</sup>

### **Hubungan Antara Penyedia Layanan Dengan Pemanfaatan Mobile JKN**

Peran penyedia layanan kesehatan sangat penting dalam mendukung dan memfasilitasi pemanfaatan Mobile JKN oleh masyarakat. Penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat, prosedur, dan kebijakan terkait dengan JKN melalui aplikasi mobile. Mereka dapat mengadakan sesi penyuluhan di fasilitas kesehatan atau dalam komunitas untuk meningkatkan pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi, manfaat layanan yang tersedia, dan hak serta kewajiban sebagai peserta JKN. Penyedia layanan kesehatan juga dapat memberikan bantuan teknis kepada peserta JKN dalam hal penggunaan aplikasi Mobile JKN. Mereka dapat membantu dalam proses registrasi, mengelola data pribadi, menjadwalkan janji temu dengan penyedia layanan kesehatan, serta

memahami informasi yang tersedia di dalam aplikasi.<sup>(18)</sup>

Hasil penelitian pada 189 responden berpendapat bahwa peran para penyedia layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa khususnya yang bertugas di sekitar area rawat jalan sudah cukup baik, sehingga para responden juga cukup memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Sedangkan responden yang berpendapat bahwa penyedia layanan kesehatan masih kurang sehingga mereka juga kurang memanfaatkan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Panggantih A, dkk (2019) dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,021$  maka dapat disimpulkan bahwa  $p < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan berbasis mobile di Puskesmas Mekarsari. Dilihat dari keterlibatan penyedia layanan kesehatan terhadap pemanfaatan Mobile JKN yang dapat mendorong pengguna Mobile JKN untuk memanfaatkan mobile JKN sehingga dapat lebih mudah dan efisien dalam mengakses layanan kesehatan yang terdapat di aplikasi Mobile JKN yang mereka butuhkan.<sup>(13)</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variable yaitu pengetahuan, tindakan, ketersediaan, keterampilan, dukungan sosial, dan penyedia layanan memiliki hubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Saran dari penelitian ini adalah pihak penyedia layanan lebih memberikan sosialisasi dan dukungan yang lebih dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga peserta dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan BPK. UU NO.36 TAHUN 2009. 2009; Available from: <https://peraturan.bpk.go.id/>
2. BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan [Internet]. 2024. Available from: <https://bpjs-kesehatan.go.id/>
3. Angelita M, Lukman S, Tahir I. Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*. 2022;9(2):292–305.
4. Rahmi N Al, Ahri RA, Andayani E. Hubungan Pengetahuan, Sikap, dan Motivasi Perawat dengan Penerapan Patient Safety Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Wind Public Heal J*. 2021;2(3):863–71.
5. Ulfiana E, Sukowati F. Buku Ajar Promosi Kesehatan Dalam Praktik Kebidanan 19-20. Semarang: politeknik kesehatan kemenkes Semarang; 2019. 19–20 p.
6. Susanto EB, Kurniawan MF, Christianto PA, Studi P, Informatika T. 52-Article Text-99-1-10-20171227. 2019;13:31–9.
7. Nkwanyana A, Mathews V, Zachary I, Bhayani V. Skills and competencies in health data analytics for health professionals: a scoping review protocol. *BMJ Open*. 2023;13(11):1–5.
8. Laily Hidayati D, Purwandari E, Author C, Sultan Aji Muhammad Idris U. Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Kesehatan Mental di Indonesia: Kajian Meta-Analisis. *J Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan, dan Konseling* [Internet]. 2023;13(1):270–83. Available from: <http://dx.doi.org/10.24127/gdn.v13i1.6536>

9. Komaling PE, Rumayar AA, Engkeng S. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS J Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi*. 2023;12(1):79–85.
10. Dewiyani AAIC, Ardhiasti A. Terhadap Pemanfaatan Mobile JKN. 2023;(6):78–86.
11. Aghatsa AA, Dewiyani a. . istri C, Ningrum HD. Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *J Pendidik Teknol Inf*. 2023;6(2):64–77.
12. Situmorang M, Larasty G, D-iii PS. Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022. 2023;17(April):874–81.
13. Pangantih A, Pulungan RM, Iswanto AH, Yuliana T. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehat Masy Indones [Internet]*. 2019;18(4):1–7. Available from: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/view/24713>
14. Lumi WME, Musak R a, Tumiwa FF, Waworuntu MY, Surya WS, Studi P, et al. Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *J Pengabd Kpd Masy Nusant*. 2023;4(3):1620–6.
15. Nursabilla A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile. 2023;1–11.
16. Erlindai. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. 2019;(1):573–80.
17. Rahman T, Noorhidayah, Norfai. Hubungan pendapatan, persepsi dan dukungan keluarga dengan keikutsertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Sungai Ulin tahun 2020. *J Kesehat Masy*. 2020;1(1):1–7.
18. Sonia P, Ramadhani AC, Pramita Gurning F, Putra S. Analisa Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan bagi Peserta BPJS di Puskesmas. *Naut J Ilm Multidisiplin*. 2022;1(4):260–7.