

Gambaran Pengetahuan Peserta JKN Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sario

Marshanda Diva Triani Sugeha¹, Ardiansa A. T Tucunan², Nancy S. H. Malonda³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

^{2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

marshandasugeha121@student.unsrat.ac.id

Abstrak: Layanan kesehatan digital yang dirancang oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN hadir sebagai sarana untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses fasilitas medis secara efisien. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan mendeskripsikan tingkat pengetahuan peserta JKN terkait pemanfaatan aplikasi tersebut di Puskesmas Sario. Dengan desain kuantitatif deskriptif berbasis pendekatan cross-sectional, sebanyak 105 responden peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Sario ditarik sebagai sampel menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data mengandalkan kuesioner terstruktur yang sebelumnya telah diuji validitas maupun reliabilitasnya. Hasil analisis univariat dipaparkan melalui tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas didominasi oleh kelompok usia 26–35 tahun (33,3%), berjenis kelamin perempuan (62,9%), berlatar belakang pendidikan SMA/SMK (45,7%), serta berprofesi sebagai PNS (21,0%). Terkait riwayat penggunaan, sebagian besar responden mendapatkan informasi mengenai aplikasi ini dari kegiatan sosialisasi (37,1%), telah aktif memakainya lebih dari dua tahun (46,7%), dan membukanya dengan frekuensi satu kali sebulan (57,1%). Hasil pengukuran pengetahuan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berada pada kategori baik, yaitu mencapai 94 orang (89,5%), sementara 11 orang sisanya (10,5%) tergolong kurang baik. Temuan ini menyimpulkan bahwa pemahaman peserta JKN di Puskesmas Sario mengenai aplikasi Mobile JKN secara umum sudah berada pada tingkatan yang baik.

Kata kunci: pengetahuan, peserta jkn, mobile jkn, puskesmas sario

Abstract: Mobile JKN is a digital health platform developed by BPJS Kesehatan to assist National Health Insurance (JKN) members in navigating healthcare services more effectively. This study set out to analyze the knowledge profile of JKN participants regarding Mobile JKN utilization at Sario Public Health Center. Employing a descriptive quantitative research scheme with a cross-sectional approach, 105 JKN visitors were enrolled as respondents through accidental sampling. Primary data were compiled via a pre-tested questionnaire measuring validity and reliability. Univariate statistics were executed to render frequency distributions. Demographically, respondents were dominated by the 26–35 age group (33.3%), female gender (62.9%), high school educational background (45.7%), and civil servant status (21.0%). Regarding app usage, most participants knew about Mobile JKN from outreach sessions (37.1%), had been using it for over two years (46.7%), and accessed the platform monthly (57.1%). Overall, 94 participants (89.5%) demonstrated a solid level of knowledge, whereas 11 individuals (10.5%) lacked sufficient understanding. In brief, knowledge concerning Mobile JKN among JKN participants at Sario Public Health Center is predominantly favorable.

Keywords: knowledge, jkn participants, mobile jkn, sario public health center

Pendahuluan

Laju perkembangan teknologi informasi dewasa ini telah membawa pergeseran nyata pada perilaku kesehatan masyarakat. Kemudahan dalam menjangkau informasi medis melalui kanal digital berdampak langsung pada peningkatan pemahaman, sikap, hingga tindakan masyarakat dalam menjaga kebugaran tubuhnya (Pakpahan dkk., 2021). Pemanfaatan inovasi teknologi dalam agenda promosi kesehatan terbukti mampu mempercepat dan mengefisienkan penyebaran edukasi secara luas (Atmojo dkk., 2024). Di era serba digital sekarang, berbagai platform aplikasi kesehatan menjadi fondasi penting untuk mewujudkan layanan kesehatan yang hemat dan serba cepat, walaupun pengoptimalannya sering terhambat oleh sejauh mana kesiapan serta literasi para

penggunanya (Setiaji dkk., 2025). Menjawab tantangan tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN guna menyederhanakan beragam prosedur medis, mulai dari pendaftaran pasien, pembaruan data diri, pengambilan antrean secara daring, skrining riwayat penyakit, hingga transaksi pembayaran iuran bulanan (BPJS Kesehatan, 2023).

Berdasarkan catatan rekapitulasi Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Sario, angka kunjungan pasien peserta JKN sepanjang tahun 2025 berada pada angka 16.959 kunjungan dari total 7.318 peserta aktif yang terdaftar (Puskesmas Sario, 2025). Angka ini menegaskan betapa tingginya beban pelayanan harian di Puskesmas Sario, sehingga penerapan sistem operasional yang serba praktis menjadi kebutuhan mendesak. Kendati demikian, laporan BPJS Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara (2026) mengungkapkan data yang cukup kontras: walau kepesertaan JKN di Kota Manado sudah menembus angka 82,14% (380.772 jiwa), tingkat adopsi aplikasi Mobile JKN justru baru menyentuh angka 47.735 pengguna saja atau baru sekitar 12,53%. Rendahnya angka aktivasi ini selaras dengan temuan beberapa studi sebelumnya yang menggarisbawahi bahwa minimnya pemahaman peserta terkait kegunaan fitur-fitur aplikasi kerap menjadi batu sandungan utama (Sampebua, 2023; Solehah dkk., 2024; Daniati dkk., 2025). Atas dasar persoalan tersebut, studi ini dirancang untuk memotret secara objektif bagaimana tingkat pengetahuan peserta JKN terkait penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Sario.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan *cross-sectional* yang dilaksanakan di Puskesmas Sario, Kota Manado, pada bulan Maret hingga April 2026. Populasi penelitian adalah peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Sario dengan rata-rata kunjungan 4.774 pada periode Agustus–Oktober 2025. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan ditambah 10% untuk mengantisipasi *drop out*, sehingga diperoleh 105 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* sesuai kriteria inklusi (peserta berusia 18–65 tahun, terdaftar di Puskesmas Sario, memiliki dan menggunakan akun Mobile JKN, serta bersedia menjadi responden). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup via Google Form yang terdiri atas 30 item pernyataan berbasis teori pengetahuan Bloom. Instrumen telah teruji validitasnya (r hitung $\geq 0,361$) dan reliabilitasnya (Cronbach's Alpha = 0,935). Penerapan etika penelitian melibatkan melalui lembar persetujuan (*informed consent*) dan pemeliharaan anonimitas responden. Pengolahan data mencakup tahap *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning*, yang kemudian dianalisis secara univariat untuk menghasilkan distribusi frekuensi serta persentase kategori pengetahuan baik (skor $\geq 50\%$) dan kurang baik (skor $< 50\%$) berdasarkan kriteria Budiman dan Riyanto (2013).

Hasil

Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Sario ini melibatkan 105 responden peserta JKN. Karakteristik demografis responden disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Sario Tahun 2026

Karakteristik Responden	n	%
Usia		
18-25 tahun	30	28,6
26-35 tahun	35	33,3
36-45 tahun	20	19,0
46-55 tahun	14	13,3
56-65 tahun	6	5,7
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	39	37,1
Perempuan	66	62,9
Pendidikan		
SMP	1	1,0
SMA/SMK	48	45,7
D3	15	14,3
S1	36	34,3
S2	3	2,9
S3	2	1,9
Pekerjaan		
IRT	20	19,0
PNS	22	21,0
POLRI	1	1,0
Swasta	21	20,0
Petani	1	1,0
Karyawan	13	12,4
Pedagang	1	1,0
Wiraswasta	7	6,7
Mahasiswa	14	13,3
Pelajar	2	1,9
Belum Bekerja	3	2,9
Total	105	100,0

Berdasarkan analisis data pada Tabel 1, tampak bahwa kelompok usia 26–35 tahun mendominasi sampel yaitu sebanyak 35 orang (33,3%). Dari segi jenis kelamin, responden perempuan mencatatkan porsi terbanyak dengan 66 orang (62,9%). Tingkat pendidikan didominasi lulusan SMA/SMK sebesar 48 orang (45,7%), sedangkan berdasarkan lapangan pekerjaan, kelompok PNS mencatatkan angka tertinggi sebesar 22 orang (21,0%).

Selanjutnya, dinamika kebiasaan responden dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dirangkum dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Sario Tahun 2026

Variabel	n	%
Darimana Anda mengetahui Aplikasi <i>Mobile</i> JKN		
Keluarga	26	24,8
Kerabat/Teman	19	18,1
Media Sosial	21	20,0
Sosialisasi	39	37,1

Berapa lama pengalaman Anda dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>		
Kurang dari 1 tahun	23	21,9
1-2 tahun	33	31,4
Lebih dari 2 tahun	49	46,7
Frekuensi dalam menggunakan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>		
Sekali dalam setahun	17	16,2
Sekali dalam sebulan	60	57,1
Sekali dalam seminggu	9	8,6
2-3 kali dalam seminggu	10	9,5
Harian	5	4,8
Jika Sakit	3	2,9
Sekali dalam 3 bulan	1	1,0
Total	105	100,0

Merujuk pada paparan Tabel 2 di atas, perolehan informasi terbanyak bersumber dari agenda sosialisasi langsung (37,1%). Berdasarkan durasi pemakaian, mayoritas sampel telah terbiasa menggunakan aplikasi ini selama lebih dari dua tahun (46,7%). Sementara dari intensitasnya, rutinitas pengoperasian aplikasi paling banyak dilakukan sebanyak satu kali dalam sebulan (57,1%)

Adapun hasil evaluasi akhir mengenai pengkategorian tingkat pengetahuan responden ditunjukkan pada Tabel 3

Tabel 3. Distribusi Pengetahuan Responden tentang Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Kategori	n	%
Baik	94	89,5
Kurang Baik	11	10,5
Total	105	100,0

Berdasarkan analisis data dari 105 data responden pada tabel di atas, didapatkan bahwa tingkat pengetahuan responden mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN* mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 94 responden (89,5%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 11 responden (10,5%).

Pembahasan

Dari hasil analisis univariat yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta JKN di Puskesmas Sario memiliki tingkat pengetahuan yang baik (89,5%). Tingginya persentase pengetahuan baik ini didorong oleh karakteristik responden yang dominan berada pada usia produktif (dewasa awal 26–35 tahun) dan berpendidikan menengah hingga tinggi. Sebagaimana dijelaskan Notoatmodjo (2018), usia dan tingkat pendidikan memengaruhi pola pikir, pemahaman, dan kemudahan penerimaan informasi kesehatan. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Safitri dkk. (2024) di Malang, didapatkan bahwa mayoritas masyarakat memiliki pengetahuan yang baik terhadap aplikasi *Mobile JKN* dikarenakan keterpaparan informasi yang memadai serta kemudahan akses teknologi digital.

Pada penelitian ini, sumber informasi terbanyak diperoleh melalui sosialisasi (37,1%) serta media sosial (30,5%). Ketersediaan media informasi visual seperti *banner* BPJS Kesehatan di ruang tunggu Puskesmas Sario serta dorongan petugas faskes turut memperkuat pemahaman peserta. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Sundoro dkk. (2023) menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi secara langsung terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan dorongan penggunaan aplikasi Mobile JKN di tingkat masyarakat dasar. Selain itu, faktor pengalaman penggunaan yang relatif lama (lebih dari 2 tahun pada 46,7% responden) turut memberikan kontribusi positif terhadap familiaritas penggunaan fitur aplikasi harian.

Meskipun secara umum pengetahuan tergolong baik, analisis butir pernyataan kuesioner menunjukkan adanya variasi pemahaman. Persentase jawaban benar tertinggi terdapat pada pernyataan integrasi data peserta aplikasi dengan sistem BPJS Kesehatan (98,1%), persyaratan identitas saat registrasi (94,3%), penggunaan antrean online (94,3%), dan pencetakan kartu digital (93,3%). Hal ini menandakan bahwa peserta sangat menguasai fungsi dasar yang berkaitan langsung dengan pelayanan rutin. Sebaliknya, pemahaman terendah ditemukan pada aspek riwayat pelayanan kesehatan sejak pertama kali mendaftar, di mana hanya 26,7% responden yang menjawab benar. Ketidakpahaman juga terlihat pada fitur administratif yang jarang diakses, seperti ketentuan verifikasi akun dan penggantian kata sandi. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati dkk. (2024) serta Aryanti dan Wulandari (2025) yang mengemukakan bahwa meskipun tingkat pengetahuan umum masyarakat terhadap Mobile JKN berada pada kategori baik, pemanfaatan dan pemahaman terhadap fitur-fitur spesifik atau fitur administratif lanjutan masih belum optimal.

Kesimpulan

Pada penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa mayoritas peserta JKN di Puskesmas Sario memiliki tingkat pengetahuan yang baik mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, yaitu sebanyak 94 responden (89,5%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 11 responden (10,5%). Secara umum, peserta telah memahami fungsi dasar dan fitur utama seperti antrean online dan kartu digital, namun pemahaman terhadap fitur administratif lanjutan dan riwayat pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Sam Ratulangi dan Fakultas Kesehatan Masyarakat atas dukungan, fasilitas, serta kesempatan yang diberikan selama proses pendidikan, penelitian, hingga penyusunan karya ilmiah ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Sario Kota Manado beserta seluruh jajaran staf yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penelitian, serta kepada BPJS Kesehatan Kota Manado dan seluruh responden peserta JKN yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian

ini.

Referensi

- Aghatsaa, A. A., Dewiyani, A. A. I. C., & Ningrum, H. D. (2023). Hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 64-73.
- Aryanti, R., & Wulandari, P. (2025). Description of the level of public knowledge regarding the use of the JKN Mobile application. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(1), 985-988.
- Atmojo, J. T., Widiyanto, A., Handayani, R. T., & Ningrum, A. N. (2024). *Inovasi Teknologi dalam Promosi Kesehatan: Memanfaatkan Digital untuk Kesehatan Keluarga*. Jawa Tengah: CV Tahta Media Group.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)*. Jakarta: Kedeputan Bidang Manajemen Mutu dan Kerjasama Fasilitas Kesehatan.
- BPJS Kesehatan Provinsi Sulut. (2026). *Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Jaminan di Provinsi Sulawesi Utara, 2025*. Manado: Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara.
- Budiman, & Riyanto, A. (2013). *Kapita Selekta Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). Penerapan penggunaan aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan pelayanan (fitur pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru tahun 2025. *Journal of Hospital Management and Health Sciences (JHMHS)*, 6(1), 01-05.
- Fauziyah, R. N. (2019). *Sampling dan Besar Sampel Bidang Kesehatan Masyarakat dan Klinis*. Bandung: Politeknik Kesehatan Kemenkes.
- Korompis, G. E. C. (2021). *Buku Ajar Jaminan Kesehatan Nasional*. Bandung: CV. Patra Media Grafindo.
- Kusumawati, R. M., Apriyani, Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 54-60.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan data. *Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 2(11), 163-173.
- Pandelaki, Y. D., Doda, D. V. D., & Malonda, N. S. H. (2022). Hubungan antara pengetahuan dan sikap dengan tindakan pencegahan COVID-19 pada pengemudi taksi online di Kota Tomohon. *Jurnal KESMAS*, 11(1), 80-90.
- Puskesmas Sario. (2025). *Laporan Jaminan Kesehatan Nasional 2025*. Manado: Puskesmas Sario.
- Safitri, R., Purnamasari, A. T., & Ningrum, H. D. (2024). Gambaran tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(1), 41-42.
- Sampebua, E. (2023). *Pengetahuan tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Layanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat di Puskesmas Pineleng* (Skripsi Sarjana). Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Setiaji, B., Putri, D. U. P., Melita, A., Rachmawati, S. A., & Widyawati, L. A. (2025). *Teknologi Kesehatan Masyarakat (Merencanakan Pengembangan Aplikasi Kesehatan)*. Banyumas: PT Ganesha Kreasi Semesta.
- Solehah, A. Z., Sabila, A., & Azhari, F. A. (2024). Upaya pengembangan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat melalui aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 1-8.
- Sundoro, T., Endartiwi, S. S., Suyatno, & Mustofa, A. (2023). Sosialisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada warga Dusun Mojosari. *HIKMAYO Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 39-44.