

Original Article\*)

**Gambaran Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Kecamatan Cilodong**  
(Description of Interest in Using the JKN Mobile Application in Cilodong District)

**Mission Hati Hia**

<sup>1</sup>Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia  
Email correspondent: missionhia2607@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** Mobile JKN application users are still small or low. The Social Security Organizing Agency (BPJS) recorded the participation of the National Health Insurance (JKN) reaching 226,301,696 participants from the total 226,301,696 JKN mobile participants recorded in the Play Store who have used the JKN mobile application only reached 10,000,000 users with active users only reaching 432,000 participants. The purpose of this study is to determine the interest in using the JKN mobile application.

**Methods:** This research uses quantitative descriptive method. The data collection technique used was distributing questionnaires to 97 respondents of JKN mobile participants in RW01 Cilodong sub-district who were the subjects of this study.

**Results:** The results of the study showed higher interest (52,6%) than no interest (47,4%) in using the JKN mobile application. Knowledge of JKN mobile application information on JKN participants in RW01 Cilodong sub district is good (59,8%). Motivation influences (69,1%) the interest in using the JKN mobile application. Environmental factors influence (66%) interest in using the JKN Mobile application.

**Discussion:** It was found that more JKN mobile participants in RW01 Cilodong sub-district were interested (52,6%) than not interested (47,4%). It is known that knowledge about the JKN mobile application among JKN participants in RW01 Cilodong subdistrict is higher among those who are good (59,8%) than those who are not good (40,2%). It is known that the motivation factor on the interest in using the JKN mobile application among JKN participants in RW01 Cilodong District has a greater effect (69,1%) than no effect (30,9%). It is known that social environmental factors influence the interest in using the JKN mobile application among JKN participants in RW01 Cilodong Subdistrict more (66%) than do not influence (34%).

**Keywords:** JKN mobile, interest, JKN participants

**Artikel**

Disubmit (Received) : 19 October 2024

Diterima (Accepted) : 31 January 2025

Diterbitkan (Published) : 31 January 2025

**Copyright: © 2025 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Saat ini perkembangan teknologi berkembang begitu pesat dari segala aspek sisi kehidupan. Berkembangnya teknologi maka bisa semakin memudahkan penggunaan sistem informasi oleh penggunanya.<sup>1</sup> Di era 4.0 dimana telah terjadi Revolusi Industri banyak perubahan besar yang terjadi di berbagai bidang. Salah satu elemen Revolusi Industri 4.0 yang paling dominan adalah *Internet of Things* dimana seluruh proses pengambilan data dilakukan menggunakan Internet.<sup>2</sup> Pengembangan teknologi pelayanan kesehatan merupakan inovasi pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi pemerintahan Indonesia yang juga kurang efektif dan efisien. Peranan teknologi dalam dunia pelayanan kesehatan sangatlah penting terutama dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan.<sup>3</sup> Menurut UU No. 24 Tahun 2011 Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu program publik yang tujuannya untuk pemberian jaminan sosial serta kesejahteraan bagi semua orang.<sup>4</sup> Upaya cakupan Universal Health Coverage (UHC) di masyarakat telah lama dipimpin oleh pemerintah pusat dan daerah. Universal Health Coverage (UHC) memungkinkan setiap orang memiliki akses terhadap layanan kesehatan berkualitas baik.<sup>5</sup>

Berdasarkan pasal 19 ayat (1) UU Sistem Jaminan Nasional (SJSN) tahun 2014 jaminan kesehatan nasional diselenggarakan dengan prinsip gotong royong kepesertaan bersifat wajib iuran didasarkan pada penyerahan gaji dan dibuat dengan basis pembayaran basis keuntungan yang mempengaruhi perekonomian masyarakat. Dengan sistem seperti ini masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat murah dan tidak perlu mengeluarkan biaya yang mahal untuk kesehatannya. Untuk mencapai tujuan jaminan kesehatan semesta masyarakat yang tidak atau belum menjadi peserta JKN dianjurkan agar mendaftar menjadi peserta mandiri JKN (PBPU).<sup>6</sup> Program JKN bertujuan untuk meningkatkan pencapaian cakupan kesehatan semesta dan derajat kesehatan masyarakat.<sup>7</sup> Untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta Kartu Indonesia Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS), BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN pendaftaran dan akses informasi terkait BPJS Kesehatan kini dapat dimudahkan. Aplikasi Mobile JKN dapat diunduh secara gratis melalui smartphone berbasis sistem Android.<sup>8</sup> Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta atau calon peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu wujud transformasi pada digitalisasi model bisnis pada BPJS Kesehatan yang pada awalnya hanya berupa kegiatan administrasi yang dilakukan oleh kantor-kantor institusi kesehatan kini bertransformasi menjadi sebuah aplikasi yang bisa dipergunakan oleh peserta kapan saja serta dimana saja tanpa batas waktu.

Aplikasi Mobile JKN versi Android saat ini digunakan oleh > 1,000,000 pengguna dan aplikasi Mobile JKN versi iOS saat ini digunakan oleh > 2,000 pengguna.<sup>7</sup> Teknologi ponsel telah berkembang menjadi ponsel pintar atau ponsel pintar yang kaya fitur sehingga meningkatkan pengguna HP di Indonesia yang melebihi 100 juta pengguna.<sup>9</sup> Menghadapi perkembangan tersebut BPJS Kesehatan tidak terlambat dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta Kartu JKN-KIS dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN.<sup>10</sup> Berdasarkan jumlah kepesertaan JKN-KIS yang tercatat dalam website BPJS Kesehatan sampai dengan 17 september 2021 sudah mencapai 226,301,696 peserta dan jumlah kepesertaan JKN-KIS di kecamatan Cilodong berjumlah 105,998 jiwa dari 143,845 jiwa penduduk kecamatan Cilodong. Dari 226,301,696 peserta JKN yang tercatat di Play Store yang sudah menggunakan aplikasi Mobile JKN baru 10,000,000 pengguna dengan pengguna aktifnya baru mencapai 432,000 peserta. Masih banyaknya peserta yang tidak mengetahui dan menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai Upaya administrasi yang memudahkan tanpa masyarakat kedatangan secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran minat penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kecamatan Cilodong.

**Metode**

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran minat penggunaan aplikasi Mobile JKN dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RW01 Kecamatan Cilodong. Maka dalam penelitian ini yang dimaksud adalah populasi dari 3,348 penduduk di RW01 Kecamatan Cilodong. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Maka jika hanya meneliti sebagian dari populasi disebut sampel. Sampel dalam penelitian ini merupakan masyarakat RW01 Kecamatan Cilodong yang sudah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Jadi responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdapat pada Google Form yang disebarakan melalui media social. Format kuesioner skala *Guttman*. Skala *Guttman* memiliki jawaban Benar sama dengan 2; Salah sama dengan 1; Ya sama dengan 2 dan Tidak sama dengan 1.

**Hasil**

**Tabel 1.** Distribusi Responden

Variabel	Frekuensi	Percentage %
<b>Usia</b>		
18-25	47	48,5
26-30	15	15,5
31-35	23	23,7
36-40	12	12,4
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	25	25,77
Perempuan	72	74,23
<b>Pendidikan</b>		
SD	8	8,25
SMP/Sederajat	8	8,25
SMA/Sederajat	52	53,61
Perguruan Tinggi	29	29,90
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai Negeri	3	3,9
Pegawai Swasta	5	5,15
Wiraswasta	34	35,5
Lainnya	55	56,70

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 1 dari 97 responden diketahui bahwa berdasarkan responden menurut usia 18-25 tahun sebanyak 47 responden atau 48,5%; kemudian usia 26-30 tahun sebanyak 15 responden atau 15,5%; kemudian usia 31-35 tahun sebanyak 23 responden atau 23,7%; kemudian usia 36-40 tahun sebanyak 12 responden atau 12,4%. Jenis kelamin dari 97 responden diketahui jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 25 orang atau 25,77% dan yang perempuan sebanyak 72 orang atau 74,23%. Pendidikan dari 97 responden diketahui pendidikan berdasarkan SD 8 responden atau 8,25%; kemudian SMP/Sederajat 8 responden atau 8,25%; kemudian SMA/Sederajat 52 reponden atau 53,61%; kemudian Perguruan Tinggi 29 responden atau 29,90%. Pekerjaan dari 97 responden diketahui pekerjaan responden Pegawai Negeri sebanyak 3 responden atau 3,9%; kemudian Pegawai Swasta sebanyak 5 responden atau 5,15%; kemudian wiraswasta sebanyak 34 responden atau 35,5%; kemudian lainnya sebanyak 55 responden atau 56,70%.

**Tabel 2.** Gambaran Minat, Pengetahuan, Motivasi Dan Lingkungan Social Penggunaan Aplikasi Mobilile JKN Pada Peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong

Variabel	Frekuensi	Percentage %
<b>Minat Berasuransi</b>		
Berminat	51	52,6
Tidak berminat	46	47,4
<b>Pengetahuan</b>		
Baik	39	40,2
Kurang baik	58	59,8
<b>Motivasi</b>		
Tidak Berpengaruh	30	30,9
Berpengaruh	67	69,1
<b>Lingkungan Social</b>		
Tidak mempengaruhi	33	34,0
Mempengaruhi	64	66,0

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 2 bahwa sebanyak 51 responden (52,6%) menyatakan berminat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong sedangkan sebanyak 46 responden (47,4%) menyatakan tidak berminat. Gambaran pengetahuan sebanyak 39 responden (40,2%) menyatakan memiliki pengetahuan yang kurang baik tentang aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong sedangkan sebanyak 58 responden (59,8%) menyatakan memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi Mobile JKN. Motivasi menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden (30,9%) menyatakan bahwa faktor motivasi tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong sedangkan sebanyak 67 responden (69,1%) menyatakan faktor motivasi berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Lingkungan social menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden (34%) menyatakan bahwa faktor lingkungan social tidak mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong sedangkan sebanyak 64 responden (66%) menyatakan bahwa faktor lingkungan social mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Mobile JKN.

## Pembahasan Minat

Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh gambaran minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berminat menggunakan aplikasi Mobile JKN tergolong tinggi dengan persentase 52,6% sedangkan persentase tidak berminat menggunakan aplikasi Mobile JKN lebih rendah sebesar 47,4%. Hal ini membuktikan bahwa, faktor internal (pengetahuan, motivasi) dan faktor eksternal (lingkungan social) memiliki pengaruh terhadap minat seseorang terutama peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong hal ini dapat dilihat dari banyaknya pernyataan responden yang menyatakan “berminat”.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Paulo 2019 menunjukkan peserta mobile JKN di BPJS Depok lebih banyak berminat menggunakan aplikasi mobile JKN.<sup>11</sup> Penelitian ini sejalan dengan teori yang telah diungkap oleh bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu factor internal dainatanya sumber daya konsumen, pengetahuan, motivasi atau dorongan situasi pribadi terutama perasaan emosional individu sedangkan faktor eksternal diantaranya Faktor Keluarga, Faktor Lingkungan, Faktor Ekonomi. Dalam hal ini peneliti memiliki asumsi bahwa peserta JKN di RW01 kecamatan Cilodong sebagian besar berminat menggunakan aplikasi Mobile JKN.

### **Faktor Pengetahuan**

Tingkat pengetahuan menjadi salah satu faktor minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong pengetahuan baik tergolong tinggi dengan persentase 59,8% sedangkan persentase pengetahuan kurang baik lebih rendah sebesar 40,2%. Hasil analisis yang dilakukan melalui penyebaran angket mengenai pengetahuan meliputi tingkat informasi yang diperoleh tentang aplikasi Mobile JKN. Menurut<sup>12</sup> pengetahuan dapat mempengaruhi minat. Apabila pengetahuan baik maka dapat mempengaruhi minat lebih tinggi sebaliknya jika pengetahuan kurang baik maka dapat mempengaruhi minat rendah. Jika seseorang memiliki pengetahuan yang baik, maka mendorong seseorang untuk bersikap positif.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Khairun Nisa tahun 2020 yang menunjukkan peserta JKN memiliki pengetahuan baik lebih tinggi dengan persentase 73,5% sedangkan pengetahuan kurang baik lebih rendah dengan persentase (26,5%).<sup>13</sup> Hal ini yang mendasari bahwa pengetahuan sangat penting dimiliki oleh peserta JKN di RW01 Cilodong karena dapat meningkatkan kesadaran akan manfaat dan pentingnya aplikasi JKN. Pada dasarnya semakin baik pengetahuan peserta JKN maka semakin tinggi kesadarannya akan pentingnya aplikasi mobile JKN. Dalam hal ini peneliti memiliki asumsi bahwa peserta JKN di RW01 kecamatan Cilodong Sebagian besar sudah memiliki pengetahuan yang baik terhadap aplikasi Mobile JKN.

### **Faktor Motivasi**

Motivasi menjadi salah satu faktor minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada peserta mobile JKN di RW01 Kecamatan Cilodong, motivasi berpengaruh lebih tinggi dengan persentase 69,1% sedangkan persentase motivasi tidak berpengaruh lebih rendah sebesar 30,9%. Menurut<sup>14</sup> semakin baik motivasi yang dimiliki individu maka akan memberikan efek yang lebih baik dalam mencapai suatu tujuan. Sebaliknya jika motivasi kurang baik maka dapat mempengaruhi minat rendah. Jika seseorang memiliki motivasi yang baik maka mendorong seseorang untuk bersikap positif dalam mencapai satu tujuan. Penelitian ini tidak sejalan dalam penelitian Putri bahwa dalam penelitian Putri faktor yang berpengaruh dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN yaitu persepsi kemudahan. Dalam penelitian ini peneliti memiliki asumsi bahwa motivasi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta JKN di RW.01 Kecamatan cilodong.

### **Faktor Lingkungan Social**

Lingkungan social termasuk salah satu faktor minat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada peserta JKN di RW01 Kecamatan Cilodong lingkungan social mempengaruhi tergolong tinggi dengan persentase 66% sedangkan persentase lingkungan social tidak mempengaruhi lebih rendah sebesar 34%. Menurut Tamara<sup>15</sup> apabila lingkungan sosial mengarah pada peningkatan kualitas diri maka nantinya akan memberikan pengaruh positif. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Dian<sup>2</sup> dengan judul “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile JKN,” bahwa dalam penelitian Dian faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah minat perilaku penggunaan. Dalam penelitian ini peneliti memiliki asumsi bahwa lingkungan social mempengaruhi minat penggunaan aplikasi Mobile JKN.

### **Makna Singkatan (Abbreviations)**

JKN	:Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	:Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
UHC	:Universal Health Coverage
TAM	:Analisis Technology Acceptance Model

**Konflik Kepentingan**

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

**Pendanaan**

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

**Kontribusi Penulis**

Peneliti ini dilakukan oleh MHH sebagai author.

**Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

**References**

1. Sedar. Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. Published Online 2019.
2. Dian Mustika Rani. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile. Iqra J Perpustakaan Dan Informasi. 2020: (0): 1-21.
3. Bayu Karunia Putra, Reygina Marta Dewi, Yulia Hasna Fadilah Dan Ali Roziqin. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN Di Kota Malang. J Ilmu PUBLIKA. Published Online 2021.
4. BPJS Kesehatan. Sejarah BPJS. 20 September 2018. Published Online 2018.
5. Utami NI. Perubahan Kebijakan Jaminan Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Cakupan Kesehatan Universal (UHC) Di Kota Padang. 2020: 03(04).
6. BPJS Kesehatan. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. J Chem Inf Model. Published Online 2013.
7. Kusumaningrum A. Dan Azinar M. Kepesertaan Masyarakat Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. HIGEIA J. 2018: 02(01): 149-160.
8. Kementerian Kesehatan RI. Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. Jaminan Kesehat Nas. Published Online 2019.
9. Harry Setiawan. Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga Tesis Ir-Perpustakaan Universitas Airlangga. Published Online 2013: 1-8.
10. Putri I. Dan Safriantini D. Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Badan Penyelenggara Jaminan Social Kesehatan. Published Online 2020.
11. Paulo. Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta JKN Di BPJS Depok Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Published Online 2019: 1-9.
12. Simbolon N. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Belajar Peserta Didik. Elem Sch J PGSD Fip Unimed. 2014: 01(02): 14-19.
13. Khairun Nisa. Hubungan Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan JKN-KIS Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2020. Published Online 2020.
14. Utama AANBDIGASIWM. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. J Manajemen, Strateg Bisnis Dan Kewirausahaan. 2012: VI: 174-182.
15. Tamara RM. Peranan Lingkungan Sosial Terhadap Pembentukan Sikap Peduli Lingkungan Peserta Didik Di SMA Negeri Kabupaten Cianjur. J Geogr Gea. Published Online 2016. DOI:10.17509/Gea.V16i1.3467

\*) Original Article

--- ISJNMS ---