

SKRIPSI

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PALEMBANG



OLEH

NAMA : PATRICIA PANGESTI

NIM : 10011182025025

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : PATRICIA PANGESTI

NIM : 10011182025025

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Juni 2024**

Patricia Pangesti; Dibimbing oleh Dr. Misnaniarti, S.KM.,M.KM

**Hubungan Pengetahuan dan Sikap Terhadap Pemanfaatan Aplikasi *Mobile*
JKN diBPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang**

xiii + 56 halaman, 20 tabel, 4 gambar, 9 lampiran

ABSTRAK

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Palembang merupakan badan hukum yang sudah menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat yang berbasis elektronik. Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional *Mobile* memudahkan peserta dalam mengakses layanan kesehatan dan dapat mengurangi biaya perjalanan dan waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan manajemen layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan pengetahuan dan sikap terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dan menggunakan desain *cross sectional*. Sampel penelitian terdiri dari 100 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan 79,0% responden memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN. Pengetahuan, sikap, usia, jenis kelamin dan pekerjaan (*p-value* > 0,05). Tidak terdapat hubungan signifikan terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN. Maka dari itu BPJS diharapkan dapat BPJS dapat melakukan kerjasama dengan fasilitas kesehatan tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN serta menyebarkan lewat sosmed seperti facebook, instagram.

Kata Kunci : Aplikasi *Mobile*, Layanan Kesehatan
Kepustakaan : 19 (2008 – 2023)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, June 2024**

Patricia Pangesti; Guided by Dr. Misnaniarti, S.KM.,M.KM

Relationship between Knowledge and Attitudes towards the Use of the JKN Mobile Application at BPJS Health Palembang Branch Office

xiii + 56 pages, 20 tables, 4 pictures, 9 attachments

ABSTRACT

Social Security Administration for Health Palembang Branch Office is a legal entity that has implemented an electronic-based Healthy Indonesia Card National Health Insurance. The Mobile National Health Insurance application makes it easier for participants to access health services and can reduce travel costs and the time needed to meet various health service management needs. The purpose of this study was to analyze the relationship between knowledge and attitudes towards the utilization of the Mobile JKN application at the BPJS Health Palembang Branch Office. The type of research used was quantitative research with analytic survey method and using cross sectional design. The research sample consisted of 100 people. The data analysis used was univariate analysis and bivariate analysis with chi-square test. The results showed 79.0% of respondents utilized the JKN mobile application. Knowledge, attitude, age, gender and occupation (p -value > 0.05). There is no significant relationship to the utilization of the JKN Mobile application. Therefore, BPJS is expected to be able to cooperate with health facilities about the benefits and how to use the JKN mobile application and spread through social media such as Facebook, Instagram.

*Keywords : Mobile Application, Health Services
Bibliography : 19 (2008 – 2023)*

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademi maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 22 Juli 2024

Yang bersangkutan



Patricia Pangesti

NIM. 10011182025025

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:
PATRICIA PANGESTI
10011182025025

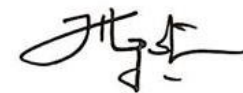
Indralaya, 22 Juli 2024

Pembimbing

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M.
NIP. 197606092002122001



Dr. Misnaniarti, S.K.M.,M.K.M.
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan Judul "Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang" telah di pertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Juli 2024.

Indralaya, 22 Juli 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001

()

Anggota:

1. drg. Indah Fasha Palingga, M.KM
NIP. 199408042023212041
2. Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM
NIP. 197606092002122001

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Asmaripa Ajny, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Patricia Pangesti
NIM : 100111820252025
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 10 Agustus 2002
Alamat : Jl. Perindustrian I Patra I Blok E-10 Sukarami
No. HP/Email : 082374047850 / patriciapangesti2002@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2020 – 2024 : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2017 – 2020 : SMA LTI IGM Palembang
2014 – 2017 : MTs Negeri 1 Palembang
2008 – 2014 : SD Muhammadiyah 06 Palembang
2007 – 2008 : TK Aisyiyah 4 Palembang

Riwayat Organisasi

2020 – 2021 : Staff Magang Biro Hubeks BEM KM FKM UNSRI
2021 – 2022 : Staff Ahli Biro Hubeks BEM KM FKM UNSRI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pengetahuan dan Sikap Dengan Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberi penulis hikmat, kelancaran, kesehatan, kekuatan, dan kebahagiaan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Almarhum Bapak Hery Purwanto dan Ibu Rusmanila, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, batin, materi dan bantuan tak ternilai lainnya yang telah diberikan selama ini kepada Patricia hingga bisa mencapai titik ini.
3. Kakak-kakak dan adik (Rionaldy Galih Pratama, Rivaldo Villano, dan Septio Caesar Pangestu) yang senantiasa menjadi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan, meluangkan waktu, arahan, serta masukan yang berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes. Dan drg. Indah Fasha Palingga, M.KM selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan arahan untuk perbaikan skripsi agar menjadi lebih baik.

6. Kepala Kantor Cabang dan seluruh staf BPJS Kesehatan KC Palembang yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
7. Teman-teman #YTТА Cuy (Dwi, Ayu, Melinda, Mely, Lisa, Vena, dan Adel) yang selalu memberikan canda, tawa, semangat, dukungan, dan bantuan selama menyusun skripsi ini.
8. Teman-teman #AM (Azka, Bila, dan Nesa), yang selalu memberikan canda, tawa, semangat dan dukungan kepada penulis selama ini.
9. Teman-teman #GMPP (Tarisa, Pijak, dan Indah), yang selalu memberikan canda, tawa, semangat dan dukungan kepada penulis selama ini.
10. Fairuz Zulfa Rahmah, *my long distance friendship*, yang senantiasa mendampingi di kala senang maupun sedih dan do'a serta dukungan yang telah diberikan melalui suara atau pesan-pesan *bittersweet* sepanjang waktu, semoga jarak tidak pernah membuat kita menjadi jauh.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, karena kebersamaan dan saling tolong menolong selama kegiatan perkuliahan.
12. Dan terakhir untuk Patricia Pangesti, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesNya. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini. *You made it, Ci!*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini, terima kasih.

Indralaya, 22 Juli 2024



Patricia Pangesti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.1 Lingkup Lokasi	5
1.5.2 Lingkup Waktu	5
1.5.3 Lingkup Materi	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	6
2.1.1 Pengertian BPJS	6
2.1.2 Tugas Pokok dan fungsi BPJS	7
2.1.3 Visi dan Misi BPJS	8
2.2 Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	8
2.2.1 Pengertian Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	8
2.3 Pelayanan Publik	11
2.4 Pengetahuan	12
2.4.1 Pengertian Pengetahuan	12
2.4.2 Tingkat Pengetahuan	12

2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	13
2.4.4 Pengukuran Pengetahuan.....	14
2.5 Sikap	15
2.5.1 Pengertian Sikap.....	15
2.5.2 Komponen Sikap	15
2.5.3 Pembentukan Sikap	16
2.5.4 Pengukuran Sikap.....	17
2.6 Teori Lawrence Green (1980).....	17
2.8 Kerangka Teori.....	21
2.9 Kerangka Konsep.....	22
2.10 Definisi Operasional	23
2.11 Hipotesis.....	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Cara Pengumpulan Data	27
3.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	28
3.4 Pengolahan Data.....	28
3.5 Validitas Data.....	29
3.5.1 Uji Validitas	29
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.6 Analisis dan Penyajian Data	32
3.6.1 Analisis Data.....	32
3.6.2 Penyajian Data.....	33
BAB IV.....	34
HASIL PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34

4.1.1 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	34
4.1.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Analisis Univariat.....	35
4.2.2 Analisis Bivariat.....	40
BAB V	45
PEMBAHASAN.....	45
5.1 Keterbatasan Penelitian.....	45
5.2 Pembahasan Penelitian.....	45
5.2.1 Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	45
5.2.2 Hubungan Jenis Kelamin terhadap Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	46
5.2.3 Hubungan Usia terhadap Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	47
5.2.4 Hubungan Pekerjaan terhadap Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	48
5.2.5 Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	49
5.2.6 Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	51
BAB IV.....	53
KESIMPULAN DAN SARAN	53
6.1 Kesimpulan	53
6.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur Aplikasi Mobile JKN.....	9
Gambar 2. 2 Masuk Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.....	10
Gambar 2. 3 Kerangka teori faktor-faktor yang berhubungan pemanfaatan aplikasi <i>Mobile</i> JKN menurut Lawrence Green (1980).....	21
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Realisasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang Tahun 2023.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Pengetahuan	30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Sikap.....	30
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.....	31
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	32
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	36
Tabel 4. 4 Kategori Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.....	36
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	37
Tabel 4. 6 Kategori Pengetahuan	38
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Sikap Pengguna	38
Tabel 4. 8.....	40
Tabel 4. 9 Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	41
Tabel 4. 10 Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	41
Tabel 4. 11 Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	42
Tabel 4. 12 Hubungan Usia dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	43
Tabel 4. 13 Hubungan Pekerjaan dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang	44

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut *World Health Organization* (WHO), kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sejahtera secara fisik, mental dan sosial yang memungkinkan seseorang untuk menjalani kehidupan yang produktif secara sosial dan ekonomi. Definisi ini menekankan bahwa kesehatan melibatkan tidak hanya aspek fisik, mental dan sosial, tetapi juga kapasitas individu dalam menjalani kehidupan sehari-hari dengan produktif, termasuk kemampuan untuk bekerja atau berkontribusi secara ekonomi. Dalam hal ini, produktivitas ekonomi menjadi indikator penting dalam menilai kesejahteraan kesehatan seseorang. Sementara itu, Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009 mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sehat secara fisik, mental, spritual, dan sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi (Notoatmodjo, 2012). Ini menyoroti pentingnya aspek spiritual dalam mendukung kesejahteraan menyeluruh, yang pada gilirannya mendukung partisipasi dalam kegiatan ekonomi dan sosial.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah sebuah badan hukum yang didirikan untuk mengelola program jaminan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan menggantikan beberapa lembaga jaminan sosial sebelumnya, termasuk PT Askes Indonesia yang kini telah dialihkan fungsinya menjadi BPJS Kesehatan (Kemenkes RI, 2019). Pembentukan BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan jaminan sosial dan perlindungan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia, sejalan dengan upaya pemerintah dalam mencapai cakupan kesehatan universal.

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Pasal 6 ayat (1) mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengatur bahwa kepesertaan dalam jaminan kesehatan bersifat menyeluruh dan wajib untuk seluruh masyarakat Indonesia, dengan sasaran mencapai ckupan kesehatan universal pada tahun 2019. Sesuai dengan pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasioal (SJSN) tahun 2004, jaminan kesehatan nasional dilaksanakan dengan prinsip gotong royong dan partisipasi wajib, di mana iuran dihitung berdasarkan persentase gaji

dan diselenggarakan secara nirlaba. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan distribusi biaya kesehatan yang adil dan tidak membebani masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi secara keseluruhan.

Seiring dengan kemajuan teknologi, BPJS Kesehatan telah beralih dari sistem layanan manual ke layanan digital melalui aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam pendaftaran, perubahan data, pencarian informasi anggota, serta dalam mendapatkan layanan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas rujukan tingkat tinggi. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan kesehatan masyarakat. Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan memperbarui aplikasi *mobile* JKN dengan menambahkan fitur *mobile screening* yang memungkinkan peserta untuk berkonsultasi dengan dokter mengenai riwayat kesehatannya tanpa perlu mengunjungi klinik atau rumah sakit.

Penelitian sebelumnya oleh Ayu Wulandari dan rekan-rekannya meneliti inovasi BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat Aceh Barat melalui aplikasi *mobile* JKN. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa masalah utama dalam penerapan aplikasi ini adalah rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan setempat. Bahkan, meskipun sebagian masyarakat mengetahui tentang aplikasi ini, mereka masih enggan menggunakannya dan lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS karena dianggap lebih praktis (Wulandari et al., 2019).

Menurut survei awal yang dilakukan oleh peneliti mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN, minat masyarakat untuk mengunduh aplikasi ini masih sangat rendah. Data dari google play store dan app store menunjukkan bahwa dari 241, 79 juta penduduk Indonesia yang terdaftar di JKN, hanya sekitar 10.034.000 orang yang telah mengunduh aplikasi tersebut. Angka ini terdiri dari 10.000.000 pengguna android dan 34.000 pengguna ios. Dengan demikian, aplikasi *mobile* JKN hanya digunakan oleh sekitar 4,15% dari total populasi yang terdaftar. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu ada upaya tambahan untuk meningkatkan kesadaran dan penggunaan aplikasi di kalangan masyarakat umum.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang merupakan organisasi yang diakui secara hukum dan telah berhasil mengembangkan sistem JKN-KIS berbasis

elektronik. Namun, pengamatan awal menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam hal kesadaran dan sikap pengguna terhadap aplikasi *mobile* JKN. Masalah yang umum dihadapi adalah banyak anggota BPJS Kesehatan yang kurang mampu memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN. Bahkan, beberapa individu mengaku tidak akrab dengan aplikasi tersebut.

Tabel 1. 1
Realisasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang Tahun

2023	
Bulan	Jumlah
Januari	417.795
Februari	423.550
Maret	469.176
April	484.052
Mei	501.258
Juni	517.851
Juli	539.906
Agustus	555.858
September	577.970
October	598.581
November	616.387
Desember	635.056
Total	6.337.440

(Sumber: BPJS Kesehatan KC Palembang)

Jika dilihat dari tabel 1.1, terlihat bahwa terdapat pertumbuhan yang stabil dalam jumlah individu yang mengunduh aplikasi *mobile* JKN dari bulan Januari hingga Desember. Meskipun jumlahnya meningkat, pengguna aplikasi *mobile* JKN masih menghadapi berbagai tantangan, yang konon berasal dari rendahnya kesadaran masyarakat umum akan kemajuan teknologi, terutama di kalangan orang tua, serta kualitas layanan program yang masih di bawah standar. Terkait dengan perolehan informasi atau pengajuan keluhan, sebagian besar individu, yaitu 76%, memilih untuk mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Sebaliknya, hanya 7% peserta yang memilih untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN (Nursabilla A, 2023).

Berdasarkan permasalahan yang muncul di masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Peneliti termotivasi untuk menyelidiki korelasi antara pengetahuan dan sikap pengguna dengan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui sejauh mana pengetahuan dan sikap mempengaruhi pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN yang tepat, yang pada akhirnya mempermudah akses layanan kesehatan yang efektif dan efisien di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimana hubungan pengetahuan dan sikap pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS kantor cabang Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini mengetahui hubungan pengetahuan dan sikap pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kantor Cabang Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis karakteristik usia, jenis kelamin, pekerjaan, pengetahuan, dan sikap dengan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk menganalisis hubungan pengetahuan terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk menganalisis hubungan sikap terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
4. Untuk menganalisis hubungan jenis kelamin terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
5. Untuk menganalisis hubungan usia terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
6. Untuk menganalisis hubungan pekerjaan terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Fakultas Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi atas penelitian yang dilakukan di Fakultas Kesehatan Masyarakat dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan S1 di jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya.

2. Manfaat BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi maupun masukan untuk instansi mengenai hubungan pengetahuan dan sikap pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.

1.5.2 Lingkup Waktu

Dilaksanakan pada bulan Januari - Mei 2024.

1.5.3 Lingkup Materi

Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan, khususnya mengenai hubungan pengetahuan dan sikap dengan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Crystallography, X. D. (2016). *Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan*. 1–23.
- Cyan Ningrum, I. C. N., Dewiyani, A. A. I. C., & Ardhiasti, A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Mobile Jkn Di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 78–86. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.941>
- Fatimah, H. H. (2023). *Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang*. 7, 25124– 25130.
- Hughes, R. (2008). Konsep Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Kemenkes RI. (2019). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nasional, April*, 3–4. https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/Buku_Panduan_JKN_Bagi_Populasi_Kunci_2016.pdf
- Notoatmodjo, 2018. (2018). Pengetahuan dan Sikap. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 12–25.
- Weygandt, J. J. (2018). Sikap Remaja tentang Pencegahan Kehamilan Tidak Diinginkan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2011, 6–38.
- Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
- Yelvita, F. S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. 7, 2005–2003.
- Khairunnisa, N. (2021). *Pengetahuan dan sikap terhadap aplikasi Mobile JKN*.
- Notoatmodjo, 2012. (2022). *Pengetahuan*. 2012, 1–23.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>

- S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- Indonesia, R. (2019). *Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019*. 2, 5–10.
- Kusumaningrum, A., & Azinar, M. (2018). Kepesertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(1), 149–160. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Nursabilla A. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile*. 1–11.
- Prasetio, A. (2017). Gambaran Kualitas Tidur pada Dewasa Muda yang Mengalami Insomnia setelah Dilakukan Terapi Relaksasi Progresif di Kelurahan Bandungrejosari RT 01 RW 06 Kota Malang. *Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang*, 7–35.
- Zahirah, A. (2023). *Determinan Kejadian Covid-19 di Puskesmas Dempo Tahun 2022*.