



Hubungan Dukungan Petugas Kesehatan Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Wilayah Kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke

Support of Health Workers for the Use of the Mobile JKN Application in the Service Area of Kurik Primary Health Care, Merauke Regency

Indra Costantino Wardana Numberi, Karel Batmanlusi, Petrus Yohanes I. Arwimbar*

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih
(arwimbarpetrus@gmail.com, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih, Papua, 085197594719)

ABSTRACT

Background: Kurik Primary Health Care, as a first-level health service facility, plays an important role in supporting the implementation of digitalization of health services through the Mobile JKN application. However, the level of utilization of this application in the area remains relatively low. **Objective:** This study aimed to analyze the factors influencing the low level of Mobile JKN application use in the service area of Kurik Primary Health Care, Merauke Regency. **Methods:** This study employed a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 100 JKN participants selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-square test. **Results:** The results showed that only 28% of respondents used the Mobile JKN application, while the majority (76%) reported high levels of support from health workers. The Chi-square test indicated that health worker support had a significant effect on the use of the Mobile JKN application, with a p-value of 0.006. **Conclusion:** Support from health workers is an important factor in promoting the use of the Mobile JKN application.

Keywords: Support; Health Workers; Mobile JKN Use

PENDAHULUAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan layanan digital berbasis smartphone yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan kepesertaan. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran dan perubahan data kepesertaan, memperoleh informasi data keluarga, memantau besaran iuran, serta mengakses layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKTL). Selain itu, aplikasi Mobile JKN juga berfungsi sebagai kartu JKN digital yang dapat ditunjukkan kepada petugas kesehatan ketika peserta tidak membawa kartu fisik (Handayani & Prasastin, 2023).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, mengalami transformasi ke arah digital. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik memberikan berbagai kemudahan, antara lain menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien,

cepat, dan responsif. Salah satu bentuk inovasi teknologi dalam bidang pelayanan kesehatan adalah peluncuran aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan (Zilah, 2023).

Dengan adanya aplikasi Mobile JKN memudahkan para penggunanya dalam hal administrative. Kegiatan yang harus dilakukan di kantor kini dapat diakses melalui aplikasi di *smarthphone* tersebut (Putri, 2020). Beberapa riset menyebutkan rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor predisposisi, faktor pendukung, dan faktor pendorong. Faktor predisposisi mencakup keterbatasan pengetahuan masyarakat terkait teknologi digital dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Faktor pendukung berkaitan dengan kendala akses, seperti keterbatasan jaringan internet yang belum optimal, khususnya di wilayah terpencil. Sementara itu, faktor pendorong berhubungan dengan kurangnya peran petugas kesehatan dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi (Azzaa, 2023; Notoadmojo, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN adalah pengetahuan yang masih kurang. Jika pengetahuan baik maka berbanding lurus dengan kecenderungan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi secara aktif dalam mengakses layanan kesehatan (Aghatsa, 2023). Efektivitas aplikasi Mobile JKN sangat baik dalam mengurangi antrean layanan kesehatan, tetapi hal tersebut sangat bergantung pada tingkat kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Rendahnya pemahaman pengguna menjadi hambatan utama dalam pemanfaatannya sehingga tidak sedikit masyarakat masih memilih antri secara manual datang ke layanan kesehatan (Fujiyanti, 2024; Ryan, 2022).

Cakupan kepesertaan Program JKN secara nasional per 1 April 2025 telah mencapai lebih dari 285 juta jiwa, atau sekitar 99% dari total penduduk Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh masyarakat telah terdaftar sebagai peserta JKN (BPJS Kesehatan, 2025). Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih belum merata di seluruh wilayah, termasuk di Kabupaten Merauke. Dalam peningkatan penggunaan aplikasi mobile JKN Diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan dukungan teknis dari pihak BPJS Kesehatan serta fasilitas kesehatan untuk memperluas pemanfaatan layanan digital ini. (Tri Sulistyarini 2025). Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Dean Prastio 2025) dimana hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pengenalan dari petugas kesehatan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN ($p=0,001$; $OR=18,000$).

Kabupaten Merauke memiliki jumlah peserta JKN sebanyak 250.447 jiwa, yang mencakup lebih dari 99% dari total penduduk. Namun, dari jumlah tersebut, pengguna aktif aplikasi Mobile JKN baru mencapai 34.624 jiwa. Khususnya di wilayah kerja Puskesmas Kurik, dari total 14.879 peserta JKN, hanya sekitar 3,47% yang tercatat menggunakan aplikasi Mobile JKN. Angka ini masih jauh dari target indikator pemanfaatan layanan digital di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)

yang minimal sebesar 50% (Data Primer, Puskesmas Kurik, 2025).

Puskesmas Kurik sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat. Dengan adopsi aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kurik, diharapkan dapat meningkatkan akses peserta JKN, mempermudah pengelolaan data pasien, dan mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kurik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kurik, terlihat bahwa antrian pasien cukup panjang, terutama pada bagian pendaftaran. Dari wawancara singkat dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa dari 25 hingga 30 pasien yang mendaftar setiap harinya, hanya sekitar 2 hingga 3 pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, wawancara dengan beberapa pasien menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka belum menggunakan aplikasi tersebut karena tidak mengetahui cara penggunaannya, serta merasa lebih nyaman untuk datang langsung ke Puskesmas. Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran penggunaan aplikasi Mobile JKN dan kaitannya dengan peran petugas kesehatan di Puskesmas Kurik, Kabupaten Merauke.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel penelitian antara lain dukungan petugas kesehatan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN. Penelitian terlaksana pada bulan juni 2025 di wilayah kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke. Populasi adalah seluruh peserta JKN Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke, pada bulan April 2025 tercatat sebanyak 14.879 jiwa.

Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 99 responden dibulatkan menjadi 100 untuk kemudahan pengolahan data atau mengantisipasi data yang tidak valid responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan kriteria peserta JKN yang terdaftar di wilayah kerja Puskesmas Kurik, berusia lebih dari 17 tahun dan bersedia menjadi responden penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Penyajian data hasil analisis bivariat disajikan dalam bentuk tabel dan dilengkapi dengan nilai statistik uji dan interpretasi.

HASIL

Penelitian ini melibatkan 100 responden. Hasil uji univariat berdasarkan karakteristik responden terlampir pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke

Karakteristik Responden	n	%
Usia		
Remaja	22	22
Dewasa	78	78
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	26
Perempuan	74	76
Total	100	100

Sumber: Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk variabel usia paling banyak adalah usia dewasa yaitu sebanyak 78 (78%) responden dan usia terendah adalah remaja yaitu sebanyak 22 (22%) responden. Sementara itu, untuk variabel jenis kelamin terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 74 (74%) responden, dan sisanya 26 (26%) responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke

Variabel Penelitian	n	%
Dukungan Petugas Kesehatan		
Rendah	24	24
Tinggi	76	76
Penggunaan Aplikasi Mobile JKN		
Tidak Menggunakan	72	72
Menggunakan	28	28
Total	100	100

Sumber: Data Primer,2025

Tabel 3. Hasil Uji Chi-Square Dukungan petugas Kesehatan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Peserta JKN Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke

Dukungan Petugas Kesehatan	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN				Total	P-Value	
	Tidak Menggunakan		Menggunakan				
	n	%	n	%	n		%
	Rendah	23	95,8	1	4,2		24
Tinggi	49	64,5	27	33,5	76	100	
Total	72	72,0	28	28%	100	100	

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 76 (76%) responden mendapat dukungan yang tinggi sedangkan sebanyak 24 (24%) responden mendapat dukungan rendah dari petugas kesehatan. Sementara itu untuk penggunaan aplikasi didapati lebih banyak responden tidak menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu sebanyak 72 (72%) responden dibandingkan dengan

yang menggunakan hanya 28 (28%) responden menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Pada tabel 3 diketahui bahwa dari total 100 responden, pada kelompok responden yang mendapatkan dukungan petugas kesehatan rendah, hampir seluruh responden tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN, yaitu sebanyak 23 orang (95,8%), dan hanya 1 orang (4,2%) yang menggunakan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa minimnya dukungan dari petugas kesehatan berkaitan dengan rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh peserta JKN. Sebaliknya, pada kelompok responden dengan dukungan petugas kesehatan tinggi, proporsi pengguna Aplikasi Mobile JKN lebih besar, yaitu 27 orang (33,5%), meskipun sebagian responden masih tidak menggunakan aplikasi (49 orang atau 64,5%). Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,006 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan petugas kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke.

PEMBAHASAN

Dukungan petugas kesehatan dapat diartikan sebagai berbagai bentuk upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk membantu dan mendorong masyarakat dalam mengakses, memahami, serta memanfaatkan layanan kesehatan. Bentuk dukungan tersebut meliputi pemberian informasi, edukasi, motivasi, hingga bantuan langsung yang memfasilitasi pasien dalam pengambilan keputusan maupun penggunaan layanan kesehatan yang tersedia. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sulistyarini, T., & Kristanto, S. (2025) yang mengemukakan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda belum optimal, namun menunjukkan potensi positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, edukasi digital, dan dukungan teknis dari pihak BPJS Kesehatan serta fasilitas kesehatan untuk memperluas pemanfaatan layanan digital ini. Dalam penelitian ini, dukungan petugas kesehatan diukur menggunakan kuesioner yang mengevaluasi sejauh mana tenaga kesehatan memberikan dorongan, penjelasan, dan pendampingan kepada responden dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Setiap butir pernyataan merepresentasikan tingkat keterlibatan tenaga kesehatan dalam mendukung pemanfaatan layanan kesehatan digital oleh masyarakat. Hal sama juga dikemukakan oleh (Sy. Effi Daniati 2025) bahwa Pemanfaatan aplikasi tersebut memerlukan strategi kolaboratif antara BPJS Kesehatan dan Puskesmas melalui penguatan literasi digital, perluasan kegiatan sosialisasi, serta peningkatan dan pemerataan infrastruktur teknologi pendukung

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,006 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara dukungan petugas kesehatan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rohmah et al. (2022) di Kabupaten Demak yang menunjukkan bahwa dimensi responsivitas, yang mencerminkan tingkat dukungan serta keterlibatan petugas kesehatan,

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan nilai p-value 0,001 ($p < 0,05$). Ketersediaan bantuan dari petugas, kemudahan memperoleh informasi melalui tenaga kesehatan, serta kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan peserta berkontribusi besar dalam mendorong pemanfaatan aplikasi. Dukungan petugas kesehatan juga dinilai mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan peserta JKN dalam menggunakan layanan kesehatan digital, sehingga berperan penting dalam keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN. Hal sama juga tegaskan oleh (Prastio, D., Sutaip, S., & Rismawan, I. (2025) dimana Faktor usia, Pendidikan, status ekonomi, pengenalan dari petugas Kesehatan berhubungan dengan penggunaan aplikasi mobile JKN. Diperlukan edukasi, sosialisasi dan dukungan fasilitas agar penggunaan aplikasi lebih optimal.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Dzakirah et al. (2024) di Kabupaten Gowa yang menemukan bahwa dukungan penyedia layanan kesehatan, yang meliputi kegiatan sosialisasi oleh petugas, bimbingan teknis penggunaan aplikasi, serta bantuan ketika peserta mengalami kendala dalam proses registrasi atau login, memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Nilai p-value yang diperoleh berada di bawah batas signifikansi 0,05, baik untuk dukungan penyedia layanan kesehatan maupun dukungan sosial. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan aktif petugas kesehatan dalam memberikan edukasi, panduan teknis, dan dukungan sosial mampu meningkatkan partisipasi peserta dalam penggunaan aplikasi. Penelitian Daniati dan Astika (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain tingkat literasi digital yang rendah serta terbatasnya sosialisasi dan edukasi dari pihak terkait. Meskipun demikian, fitur pendaftaran layanan pada aplikasi Mobile JKN memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Oleh karena itu, optimalisasi penggunaan fitur tersebut memerlukan strategi kolaboratif antara BPJS Kesehatan dan Puskesmas, yang mencakup peningkatan edukasi digital kepada masyarakat, perluasan kegiatan sosialisasi, serta penguatan infrastruktur teknologi pendukung.

Dengan demikian, dukungan petugas kesehatan memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh peserta, sehingga upaya peningkatan edukasi, pendampingan, dan sosialisasi oleh petugas kesehatan perlu terus ditingkatkan guna mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN di Puskesmas Gurik Kabupaten Merauke.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian adalah sebanyak 76% responden menyebutkan dukungan petugas pada kategori tinggi, namun tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke masih rendah, yaitu hanya 28%. Pada analisis bivariat

ditemukan terdapat hubungan yang signifikan antara Dukungan Petugas Kesehatan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah kerja Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke ($p = 0,006$; $p < 0,05$).

Sehingga disarankan instansi kesehatan terkait dan petugas kesehatan dan petugas BPJS Kesehatan diharapkan lebih aktif dalam memberikan edukasi atau sosialisasi yang rutin, motivasi, serta bantuan teknis berupa fasilitas pendukung kepada peserta JKN terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini penting dilakukan mengingat dukungan dari petugas terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dapat diberikan kepada Pihak Puskesmas Kurik Kabupaten Merauke dan masyarakat setempat yang telah terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisia Desi Handayani, Olivia Virvizat Prasastin (2023). Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pengguna Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Sibela Menggunakan Metode *Electronic Service Quality*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Dean Prastio, Sutaip dan Iwan Rismawan. 2025. “FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS JATIBARANG.” *Journal of midwifery and Health Administration Research* 5(2):25–32.
- Azza Nursabila, Olivia Virvizat Prasastin (2023). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Di BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Daniati, S. E., & Astika, F. (2025). Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Guna Meningkatkan Pelayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025. *JHMHS: Journal of Hospital Management and Health Science*, 6(1), 1-6.
- Dean Prastio, Sutaip dan Iwan Rismawan. 2025. “FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS JATIBARANG.” *Journal of midwifery and Health Administration Research* 5(2):25–32.
- Dzakirah, J., Andayanie, E., & Yusuf, R. A. (2024). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Mobile JKN pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 654–664.
- Fujiyanti, M. (2024). *Hubungan Persepsi, Sikap, dan Minat Peserta BPJS Kesehatan terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah Kota Bekasi* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Repository.
- Putri, I. Z. (2020). Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta BPJS Kesehatan Di

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Palembang (Skripsi). Universitas Sriwijaya. Health Policy And Administration Public Health Faculty Sriwijaya University.

- Notoadmodjo, S. (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prastio, D., Sutaip, S., & Rismawan, I. (2025). FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS JATIBARANG. *Journal of Midwifery and Health Administration Research*, 5(2), 25-32.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2022). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1).
- Ryan. 2022. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN." 9(2):356–63.
- Sulistyarini, T., & Kristanto, S. (2025). PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK PENDAFTARAN ANTREAN ONLINE DI KLINIK PRATAMA BETESDA. *JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia*, 2(2), 59-64.
- Sy. Effi Daniati, Siti Hasanah dan Fitriani Astika. 2025. "PENERAPAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN (FITUR PENDAFTARAN) BPJS DI PUSKESMAS X KOTA PEKANBARU TAHUN 2025 Universitas Hang tuah pekanbaru * Corresponding Author : sitihasanah@htp.ac.id Abstract Abstrak." *Journal of Hospital Management and Health Sciences (JHMHS)* 6(1):1–6.
- Tri Sulistyarini, Satriyo Kristanto dan Rimawati. 2025. "Pemanfaatan aplikasi mobile JKN untuk pendaftaran antrean online di klinik Pratama Betesda." *Jurnal of health and medical record indonesia* 2(2):59–64.
- Zilah. 2023. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Pekalongan." *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)* 3(2):127–32.