

HUBUNGAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PESERTA BPJS DI KABUPATEN PEMALANG

Nida Mafaza Zulfa¹, Yuniarti², Wahyuningsih³

^{1,2,3} Universitas Pekalongan

INFO ARTIKEL

***Corresponding Author**

nidamafazazulfa@gmail.com

DOI:

ABSTRAK

Penggunaan aplikasi mobile JKN oleh peserta BPJS di Kabupaten Pemalang semakin meningkat, namun persepsi kemudahan penggunaannya masih bervariasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 399 responden. Analisis data dilakukan dengan uji Chi Square untuk melihat hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji Chi Square diperoleh nilai p-value $0,000 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS di Kabupaten Pemalang.

Kata kunci: Persepsi Kemudahan, Aplikasi Mobile JKN, Penggunaan

ABSTRACT

The use of the JKN mobile application by BPJS participants in Pemalang Regency is increasing, but perceptions of ease of use still vary. This research aims to determine the relationship between perceived ease of use and the use of the JKN mobile application among BPJS participants in Pemalang Regency. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. Data was collected through questionnaires distributed to 399 respondents. Data analysis was carried out using the Chi Square test to see the relationship between perceived ease of use and use of the Mobile JKN application. The research results show that there is a significant relationship between perceived convenience and use of the Mobile JKN application. This is proven by the results of the Chi Square test which obtained a p-value of $0.000 < 0.05$. The conclusion of this research is that the perception of convenience has a positive influence on the use of the Mobile JKN application by BPJS participants in Pemalang Regency.

Keywords: Perception of Convenience, JKN Mobile Application, Usage

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat di era digital ini telah mengakibatkan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan., termasuk di sektor kesehatan. Aplikasi mobile kini menjadi salah satu sarana yang efektif untuk mendukung layanan kesehatan, dengan memberikan kemudahan akses informasi dan layanan kepada masyarakat. Secara global, penggunaan aplikasi mobile dalam bidang kesehatan atau mHealth semakin meningkat. Menurut laporan dari Global Observatory for eHealth, sekitar 87% negara anggota WHO telah mengadopsi inisiatif mHealth untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan mereka⁽¹⁾. Di tingkat nasional, Indonesia juga telah mengadopsi teknologi mHealth untuk meningkatkan layanan kesehatan masyarakat. Salah satu inisiatif penting yang dilakukan adalah peluncuran aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan⁽²⁾. Peluncuran aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai informasi dan layanan kesehatan, seperti pendaftaran di fasilitas kesehatan, pengecekan status kepesertaan, penyampaian kritik dan saran. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa adopsi aplikasi mobile dalam sektor kesehatan di Indonesia terus meningkat, namun terdapat berbagai tantangan yang masih dihadapi, termasuk persepsi kemudahan penggunaan aplikasi tersebut oleh pengguna⁽³⁾. Kabupaten Pemalang, yang merupakan salah satu kabupaten di Jawa Tengah, juga telah menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi peserta BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat Pemalang masih memerlukan perhatian khusus. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan

salah satu faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan teknologi baru. Penelitian sebelumnya di berbagai daerah menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki korelasi positif dengan intensi untuk menggunakan aplikasi mobile kesehatan⁽⁴⁾. Namun, hingga saat ini, penelitian yang mengkaji hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat penggunaan aplikasi di kalangan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pemalang masih terbatas. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pemalang.

METODE

Studi ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Pemalang pada bulan Maret 2024-Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh peserta BPJS di Kabupaten Pemalang sejumlah 1.424.637. Sampel dalam penelitian ini yaitu sejumlah 399 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi Square. Teknik samplingnya menggunakan Random Sampling

HASIL

Penelitian ini mengamati karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	121	30,3
2.	Perempuan	278	69,7
	Jumlah	399	100

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa diketahui karakteristik responden di Kabupaten Pemalang jumlahnya lebih banyak perempuan dengan jumlah 278 orang (69,7%) sedangkan laki-laki jumlahnya 121 orang (30,3%).

b. Umur

No	Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	15-25	60	15
2.	26-35	256	64
3.	36-45	44	11
4.	46-60	39	10
	Jumlah	399	100

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa responden di Kabupaten Pemalang terbanyak umur 26-35 tahun jumlah 256 orang (64%), selanjutnya umur 15-25 tahun 60 orang (15%), umur 36-45 tahun 44 orang (11%) dan jumlah paling sedikit yaitu umur 46-60 tahun sejumlah 39 orang (10%).

c. Pendidikan

NO	Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	SD	13	3
2.	SMP	34	9

3.	SMA/SMK	256	64
4.	DIPLOMA	17	4
5.	SARJANA	79	20
JUMLAH		399	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden peserta BPJS di Kabupaten Pematang terdapat pendidikan SMA/SMK sejumlah 256 orang (64%), selanjutnya pendidikan SMP sejumlah 34 orang (9%), DIPLOMA 17 orang (4%), Sarjana 79 orang (20%) dan pendidikan dengan jumlah responden yang paling sedikit adalah SD sejumlah 13 orang (3%)

d. Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Frkuensi (n)	Presentase (%)
1.	Buruh	26	6
2.	IRT	59	15
3.	Karyawan	64	17
4.	Karyawan Swasta	49	12
5.	Mahasiswa	62	15
6.	Pegawai Swasta	56	14
7.	PNS	26	7
8.	PNS POLRI	20	5
9.	Wiraswasta	21	5
10	Wirausaha	16	4
Jumlah		399	100

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan peserta BPJS di Kabupaten Pematang paling banyak sebagai karyawan 64 orang (16%), selanjutnya mahasiswa 62 orang (16%), IRT 59 orang (15%), pegawai swasta 56 orang (14%), karyawan swasta 49 orang (12%), dan jumlah pekerjaan paling sedikit yaitu wirausaha 16 orang (4%) selanjutnya PNS POLRI 20 orang (5%), wiraswasta 21 orang (5%), buruh dan PNS 26 orang (6%).

PEMBAHASAN

Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Peserta BPJS di Kabupaten Pematang

Hasil Uji Bivariat Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN				
Persepsi Kemudahan	Penggunaan Mobile JKN			P value
	Tidak Menggunakan	Menggunakan	Total	
	Tidak Mudah	143	80	
Mudah	42	134	176	0,000
Total	185	214	399	

Hasil analisa data menggunakan uji chi-square didapatkan nilai $p < \text{value}$ 0.000 berdasarkan nilai tersebut karena nilai $p < 0,05$ dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS di Kabupaten Pematang. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian Hanafi (2023) walaupun sebagian besar responden menganggap aplikasi mobile JKN tidak mudah tetapi banyak yang menggunakan aplikasi mobile JKN, Kebutuhan akan layanan kesehatan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN menjadi faktor utama peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN seperti kemudahan penggunaan ketika akan pindah tempat fasilitas kesehatan cukup dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN tanpa harus datang ke kantor BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang dirasakan tidak sepenuhnya bergantung pada pengalaman teknis saja, namun faktor lain seperti kebutuhan, kebiasaan atau kewajiban juga mempunyai pengaruh dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kebutuhan yang signifikan terhadap layanan kesehatan digital yang efisien. Meskipun ada masalah teknis dan kurangnya panduan penggunaan, aplikasi Mobile JKN tetap digunakan secara luas karena pengguna membutuhkan akses mudah ke layanan kesehatan seperti mendaftar dan mengubah data kepesertaan, untuk mengetahui informasi data peserta dan keluarga, untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan di faskes dan menggunakan mobile JKN untuk mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji Chi Square yang menghasilkan nilai p-value sebesar 0,000, yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. Meskipun sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi tersebut tidak mudah digunakan, banyak di antara mereka yang tetap menggunakannya. Faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi ini adalah kebutuhan akan layanan kesehatan yang efisien dan kemudahan akses yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN.

REFERENSI

1. Istepanian RSH. Mobile Health (m-Health) in Retrospect: The Known Unknowns. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(7).
2. Kemenkes RI. Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nas* [Internet]. 2019;(April):3-4. Available from: https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf
3. Nurmalasari et al. Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Badan Penyelenggaraanjaminan Sosial Kesehatan Cabang Semarang. *J Public Policy Manag Rev*. 2020;11(4):408-21.
4. Kusumawati RM, Wulandari K, Masyarakat K, Masyarakat FK, Widya U, Mahakam G, et al. JKN Mobile Application Utilization. 2024;13(01):52-5.
5. Hanafi T, Supriyatna R, others. Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023: THE RELATIONSHIP OF PERCEPTION OF BENEFITS, PERCEPTION OF EASE, AND INTEREST WITH THE USE OF THE PANDAWA APPLIC. *Indones Sch J Med Heal Sci*. 2023;3(03):107-15.
6. Suhadi, Jumakil, Irma. Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *J Penelit Kesehat SUara Forikes*. 2022;13(2):262-7.
7. Wardiah R, Izhar MD, Butar MB, Minarni M. Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Di Sma N 11 Kota Jambi. *Darmabakti J Pengabdian dan Pemberdaya Masy*. 2023;4(1):25-31.
8. Atha Muchril Hasan, Fidha Rahmayani WR. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional Pencegahan Tetanus*. *Br Med J*. 2020;2(5474):1333-6.

9. Rahmawati D, Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat A, Slamet Riyadi No J, Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah K. Analisis persepsi konsumen terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN. 2024;2(2):384-94. Available from: <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
10. Pengetahuan H, Sikap DAN, Penggunaan D, Mobile A, Pada JKN, Bpjs P, et al. Abstrak. 2021;
- 11 Puspitasari D, Chikmiyah J. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Fomo Terhadap Pembelian Impulsif Pada Gen Z Pengguna Shopee Pay Later. J Compr Sci. 2024;3(1):139-43.12.
Kusumawardhani OB, Octaviana A, Supitra YM. Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. Pros Semin Inf Kesehat Nas. 2022;64-9.
13. Rahmawati D, Andhaniwati E. Peran Self-Control Dalam Memoderasi Hubungan Persepsi Kemudahan dan Manfaat Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif Pada Pengguna E-Wallet. Al-Kharaj J Ekon Keuang Bisnis Syariah. 2023;6(3):2750-63.