

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian mengenai gambaran pengetahuan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Puskesmas Godean 1 beralamat di dusun Pandean VII, Sidoluhur, Godean, Sleman. Puskesmas Godean 1 pertama kali beroperasi pada tahun 1983 dan telah mengalami beberapa pindah lokasi. Dibangun dilokasi sekarang pada tahun 1995 dan terakhir dilakukan rehab total sesuai dengan standar bangunan puskesmas di Kabupaten Sleman pada tahun 2007, dengan luas halaman 524.815 M<sup>2</sup>, luas bangunan 736 M<sup>2</sup>, luas wilayah kerja 13,19 km<sup>2</sup>.

Puskesmas Godean 1 merupakan layanan kesehatan tingkat pertama yang punya peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayah sekitarnya. Beberapa program utama yang dijalankan lebih berfokus pada pencegahan dan penyuluhan, seperti layanan untuk ibu dan anak, program perbaikan gizi, serta pencegahan penyakit tidak menular. Selain itu, Puskesmas ini juga aktif menggerakkan kegiatan masyarakat melalui Posyandu, Posbindu, dan program kesehatan lingkungan. Tujuannya adalah agar masyarakat lebih sadar dan peduli terhadap kesehatan diri sendiri dan lingkungan tempat tinggalnya.

Puskesmas Godean 1 merupakan salah satu puskesmas yang menyediakan layanan rawat inap. Fasilitas ini disiapkan untuk merawat pasien yang sakit ringan hingga sedang dan tidak perlu dirujuk ke rumah sakit. Adanya layanan ini sangat membantu masyarakat sekitar yang membutuhkan perawatan lebih lanjut, tanpa harus pergi ke rumah sakit. Adanya layanan ini sangat membantu masyarakat sekitar yang membutuhkan perawatan lebih lanjut, tanpa harus pergi ke rumah sakit.

Puskesmas Godean 1 sudah mulai menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dari BPJS Kesehatan untuk mempermudah pelayanan. Melalui aplikasi ini Fitur antrian *online* menjadi salah satu yang paling sering digunakan. Pasien bisa

memilih jadwal dan layanan yang diinginkan sebelum ke puskesmas. Ini membantu mengurangi antrean panjang dan mempercepat proses pelayanan. Namun, belum semua pasien bisa memanfaatkan aplikasi ini, terutama pasien lansia atau yang tidak punya *smartphone*. Karena itu, Puskesmas menyediakan panduan berupa video, benner, dan bantuan langsung dari petugas untuk membantu pasien yang kesulitan. Petugas juga merasa terbantu karena antrean jadi lebih teratur dan data pasien bisa dikelola dengan lebih rapi. Meskipun belum semua pasien terbiasa memakai aplikasi ini, Puskesmas terus berupaya memberi edukasi agar lebih banyak orang bisa menggunakan *Mobile JKN* dengan baik.



Gambar 4. 1 Puskesmas Godean I

## B. Hasil Karya Ilmiah

Pada hasil karya ilmiah tentang penelitian mengenai gambaran pengetahuan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* pada pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan jumlah responden 82 orang.

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Usia

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan usia

	Jumlah	Minimum	Maximum	Mean
Usia	82	15	62	35.48

Distribusi usia responden menunjukkan bahwa usia rata-rata adalah 35 tahun, diikuti oleh usia 30 tahun dan usia lainnya dalam rentang 15 hingga 62 tahun. Mayoritas responden berada pada usia produktif (30–40 tahun), yang umumnya aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia ini memiliki potensi besar dalam mengakses dan memahami penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan kategori usia

Kategori Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Remaja Awal (12-16th)	4	4.9
Remaja Akhir (17-25th)	12	14.6
Dewasa Awal (26-35th)	27	32.9
Dewasa Akhir (36-45th)	23	28.0
Lansia Awal (46-55th)	11	13.4
Lansia Akhir (56-65th)	5	6.1
Total	82	100

Berdasarkan hasil distribusi kategori usia, diketahui bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari kelompok usia Dewasa Awal (26–35 tahun) sebanyak 27 orang (32,9%), diikuti oleh Dewasa Akhir (36–45 tahun) sebanyak 23 orang (28,0%), dan Remaja Akhir (17–25 tahun) sebanyak 12 orang (14,6%). Kelompok usia Lansia Awal (46–55 tahun) berjumlah 11 orang (13,4%), Lansia Akhir (56–65 tahun) sebanyak 5 orang (6,1%), dan Remaja Awal (12–16 tahun) sebanyak 4 orang (4,9%).

Distribusi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam usia produktif, yaitu rentang usia 26–45 tahun, yang secara umum merupakan kelompok usia yang aktif dalam kehidupan sosial, pekerjaan, dan memiliki akses yang lebih luas terhadap teknologi. Hal ini memungkinkan mereka untuk lebih mudah menerima informasi dan mempelajari penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kelompok usia produktif cenderung lebih siap dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital karena terbiasa menggunakan perangkat berbasis aplikasi.

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel

Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-laki	12	14.6
Perempuan	70	85.4
Total	82	100

Distribusi jenis kelamin menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan sebanyak 70 orang (85,4%), sedangkan laki-laki berjumlah 12 orang (14,6%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan rawat jalan dan berperan aktif dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

c. Pendidikan

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel

Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
SD	5	6.1
SMP	10	12.2
SMA/SMK	53	64.6
D3	4	4.9
D4/S1	9	11.0
S2	1	1.2
Total	82	100

Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 53 orang (64,6%), diikuti oleh SMP dan D4/S1. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah yang memadai untuk memahami informasi dalam aplikasi *Mobile JKN*.

d. Pekerjaan

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel

Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Buruh	8	9.8
Guru	2	2.4
IRT	36	43.9
Karyawan Swasta	16	19.5
Pedagang	2	2.4
Pelajar	10	12.2
Tidak Bekerja	5	6.1
Wiraswata	3	3.7
Total	82	100

Mayoritas responden bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 36 orang (43,9%), diikuti oleh karyawan swasta dan pelajar. Ini menunjukkan bahwa layanan kesehatan dan akses aplikasi *Mobile JKN* banyak dimanfaatkan oleh kelompok non-pekerja formal yang aktif dalam urusan rumah tangga dan keluarga.

## 2. Pengetahuan *Mobile JKN*

### a. Skor Pengetahuan

Hasil analisis skor pengetahuan responden dapat dilihat pada Tabel

Tabel 4. 6 Skor Pengetahuan responden terhadap MJKN

	Jumlah	Minimum	Maximum	Mean
Total Skor Pengetahuan	82	7	15	12.55

Nilai rata-rata skor pengetahuan responden adalah 12,55 dari maksimal 15, dengan nilai terendah 7 dan tertinggi 15. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan responden terhadap aplikasi *Mobile JKN* tergolong tinggi secara umum.

### b. Kategori Pengetahuan

Distribusi kategori pengetahuan responden dapat dilihat pada Tabel

Tabel 4. 7 Kategori pengetahuan responden terhadap MJKN

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	71	86.6
Cukup	11	13.4
Total	82	100

Sebagian besar responden termasuk dalam kategori baik (86,6%), sementara sisanya berada dalam kategori cukup (13,4%), Ini mengindikasikan bahwa responden sudah mampu menerapkan dengan fungsi dan fitur aplikasi *Mobile JKN*.

### 3. Crosstabulation Karakteristik

#### a. Usia

Tabel 4. 8 *Crosstabulation* usia dengan pengetahuan MJKN

Kategori Usia	Kategori Pengetahuan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Remaja Awal (12-16th)	4	0	0	4
Remaja Akhir (17-25th)	11	1	0	12
Dewasa Awal (26-35th)	23	4	0	27
Dewasa Akhir (36-45th)	20	3	0	23
Lansia Awal (46-55th)	9	2	0	11
Lansia Akhir (56-65th)	4	1	0	5
Total	71	11	0	82

Seluruh kelompok usia dalam penelitian ini menunjukkan persebaran pengetahuan yang positif mengenai aplikasi *Mobile* JKN. Kelompok usia Dewasa Awal (26–35 tahun) memiliki jumlah responden terbanyak, yaitu 27 orang, diikuti oleh Dewasa Akhir (36–45 tahun) sebanyak 23 orang. Kelompok usia lainnya seperti Remaja Awal (12–16 tahun), Remaja Akhir (17–25 tahun), Lansia Awal (46–55 tahun), dan Lansia Akhir (56–65 tahun) juga menunjukkan keterlibatan dalam pengetahuan terhadap aplikasi ini, meskipun jumlah respondennya lebih sedikit.

Hal ini menggambarkan bahwa pemahaman mengenai *Mobile* JKN terdapat di seluruh kelompok usia yang diteliti, baik kelompok usia muda maupun lanjut usia.

#### b. Jenis Kelamin

Tabel 4. 9 *Crosstabulation* jenis kelamin dengan pengetahuan MJKN

Jenis Kelamin	Kategori Pengetahuan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Laki-laki	8	4	0	12
Perempuan	63	7	0	70
Total	71	11	0	82

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 70 orang perempuan dan 12 orang laki-laki. Seluruh responden dari kedua jenis kelamin menunjukkan persebaran pengetahuan terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Responden perempuan mendominasi jumlah keseluruhan responden, dan secara umum menunjukkan keterlibatan yang baik dalam

memahami aplikasi ini. Responden laki-laki, meskipun jumlahnya lebih sedikit, juga turut menunjukkan partisipasi yang positif.

Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai *Mobile JKN* terdistribusi pada kedua jenis kelamin dalam penelitian ini, meskipun terdapat perbedaan jumlah partisipan.

c. Pendidikan

Tabel 4. 10 *Crosstabulation* pendidikan dengan pengetahuan MJKN

Pendidikan	Kategori Pengetahuan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
SD	3	2	0	5
SMP	10	0	0	10
SMA/SMK	45	8	0	53
D3	3	1	0	4
D4/S1	9	0	0	9
S2	1	0	0	1
Total	71	11	0	82

Tingkat pendidikan menunjukkan hubungan yang mencolok dengan kategori pengetahuan. Responden dengan pendidikan D4/S1 dan S2 seluruhnya berada dalam kategori baik. Responden berpendidikan SMA/SMK sebagai kelompok terbanyak juga mayoritas berpengetahuan baik. Sebaliknya, dari 5 responden yang berpendidikan SD, hanya 3 yang masuk kategori baik, sementara 2 lainnya cukup. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi pendidikan formal seseorang, semakin besar pula kemungkinan mereka memahami fungsi dan fitur aplikasi *Mobile JKN*.

d. Pekerjaan

Tabel 4. 11 *Crosstabulation* pekerjaan dengan pengetahuan MJKN

Pekerjaan	Kategori Pengetahuan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Buruh	6	2	0	8
Guru	2	0	0	2
IRT	33	3	0	36
Karyawan Swasta	14	2	0	16
Pedagang	2	0	0	2
Pelajar	8	2	0	10
Tidak Bekerja	5	0	0	5
Wiraswasta	1	2	0	3
Total	71	11	0	82

Kategori pekerjaan dengan pengetahuan baik terbanyak berasal dari kelompok IRT (Ibu Rumah Tangga) dengan 33 dari 36 responden, diikuti oleh karyawan swasta dan pelajar. Beberapa pekerjaan seperti buruh dan wiraswasta memiliki proporsi lebih tinggi dalam kategori cukup. Ini dapat disebabkan oleh keterbatasan akses waktu, sumber informasi, atau pengalaman dalam menggunakan layanan digital. Sementara kelompok guru dan tidak bekerja seluruhnya berada pada kategori baik.

### C. Pembahasan

Hasil penelitian mengenai gambaran pengetahuan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* pada pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik. Dari total responden 82 orang yang diteliti, sebanyak 71 orang (86,4%) termasuk dalam kategori pengetahuan baik.

Tingginya tingkat pengetahuan ini disebabkan karena mayoritas responden sudah memahami secara jelas manfaat dan fungsi dari layanan *Mobile JKN*. Mereka sudah familiar dengan berbagai fitur dalam aplikasi *Mobile JKN*, seperti pendaftaran antrean secara *online*, melihat informasi kepesertaan JKN, mengakses menu pengaduan dan saran, hingga mengunduh dan menggunakan aplikasi secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi, tetapi juga telah memahami cara penggunaannya dalam mendukung akses layanan kesehatan secara praktis dan efisien.

#### 1. Usia

Distribusi usia menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif, khususnya antara 30 hingga 40 tahun. Usia ini berkaitan erat dengan kemampuan untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, termasuk penggunaan aplikasi layanan kesehatan seperti *Mobile JKN*. Individu dalam kelompok usia ini biasanya memiliki tanggung jawab

terhadap kesehatan keluarga dan lebih aktif dalam mencari layanan yang efisien dan mudah diakses.

Hasil *crosstabulation* antara kategori usia dan tingkat pengetahuan menunjukkan bahwa hampir seluruh kelompok usia didominasi oleh kategori pengetahuan baik, terutama pada kelompok Dewasa Awal (26–35 tahun) dan Dewasa Akhir (36–45 tahun), yang merupakan usia produktif. Sebagian kecil responden dengan kategori pengetahuan cukup ditemukan pada kelompok usia Lansia Awal (46–55 tahun) dan Lansia Akhir (56–65 tahun), menunjukkan bahwa pemahaman terhadap aplikasi *Mobile JKN* cenderung lebih tinggi pada kelompok usia muda hingga dewasa produktif, dan sedikit menurun pada kelompok usia lanjut. Temuan ini menggambarkan bahwa usia produktif memiliki akses dan adaptasi yang lebih baik terhadap teknologi digital, sehingga lebih mudah memahami fitur dan fungsi aplikasi *Mobile JKN*.

Masyarakat berusia produktif lebih mampu memahami dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* karena mereka lebih sering menggunakan gadget seperti ponsel dan memiliki pengalaman teknologi yang cukup baik. Sebaliknya, lansia cenderung memiliki pengetahuan dan kemampuan yang kurang dalam mengoperasikan teknologi, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pengalaman teknologi (Dahlia et al., 2024).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Simbolon et al., 2024), hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 26-35 tahun (dewasa awal), sebanyak 54 orang (56,8%) dari total 95 responden. Kelompok usia ini merupakan kelompok terbesar dalam sampel penelitian, sementara kelompok usia 56-65 tahun merupakan yang terkecil, hanya 5 orang (5,3%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta penelitian berada dalam usia dewasa awal, yang mungkin mempengaruhi tingkat pengetahuan dan penggunaan *Mobile JKN* di kalangan mereka.

## 2. Jenis Kelamin

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan (85,4%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam pemanfaatan layanan rawat jalan dan memiliki peran penting dalam pengelolaan kesehatan keluarga. Perempuan, terutama ibu rumah tangga, lebih sering terlibat dalam urusan administrasi pelayanan kesehatan, termasuk pendaftaran, antrean, dan kontrol berobat.

Hasil *crosstabulation* menunjukkan bahwa mayoritas perempuan memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori baik, yaitu 63 dari 70 responden, sedangkan laki-laki yang memiliki pengetahuan baik sebanyak 8 dari 12 responden. Temuan ini menggambarkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memahami dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN* dibandingkan laki-laki, yang dapat dikaitkan dengan peran mereka sebagai pengelola utama kesehatan keluarga.

Perempuan seringkali memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi dalam penggunaan teknologi digital, termasuk aplikasi kesehatan, karena mereka lebih aktif mencari informasi terkait kesehatan dan layanan sosial (Dwita & Putu, 2024).

Hal ini sejalan dengan penelitian (Aghatsa et al., 2023), karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki, yaitu 61 orang (62,2%) perempuan dan 37 orang (37,8%) laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih aktif dalam mencari informasi dan menggunakan fasilitas kesehatan, termasuk teknologi digital dalam bidang kesehatan.

## 3. Pendidikan

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK (64,6%). Tingkat pendidikan yang relatif menengah ini sangat berpengaruh terhadap kemampuan memahami konsep, tujuan, dan fitur dalam aplikasi *Mobile JKN*. Pendidikan yang cukup memungkinkan responden memahami

instruksi dalam aplikasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan informasi kesehatan.

Hasil *crosstabulation* menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMA/SMK sebagian besar memiliki pengetahuan dalam kategori baik (45 dari 53 responden), diikuti oleh responden dengan pendidikan tinggi seperti D4/S1 dan S2 yang seluruhnya juga berada pada kategori baik. Sementara itu, kategori pengetahuan cukup lebih banyak ditemukan pada responden dengan pendidikan SD dan SMP. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin besar kemampuannya dalam memahami layanan digital seperti *Mobile JKN*.

Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan dan kemampuan teknologi yang lebih baik. Hal ini disebabkan oleh kemampuan belajar dan adaptasi yang lebih tinggi serta akses terhadap informasi yang lebih luas. Pendidikan yang memadai memudahkan seseorang memahami cara mengoperasikan aplikasi dan memanfaatkan layanan digital kesehatan, termasuk *Mobile JKN* (Mission, 2025). Hal ini sejalan dengan penelitian (Hayyana et al., 2025), hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 81 orang (76%). Keberadaan mayoritas responden berpendidikan tinggi dapat mempengaruhi pemahaman dan kemampuan mereka dalam menggunakan layanan *Mobile JKN*, serta dalam memahami ekspektasi dan perilaku terkait pendaftaran *online*.

#### 4. Pekerjaan

Sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga (43,9%), diikuti oleh karyawan swasta dan pelajar. Ibu rumah tangga memiliki peran sentral dalam pengelolaan kesehatan keluarga, mulai dari pendaftaran layanan hingga memantau jadwal pengobatan anak dan keluarga.

Hasil *crosstabulation* menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebagian besar memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori baik (33 dari 36 orang), begitu pula karyawan swasta dan

pelajar yang hampir seluruhnya juga berada pada kategori baik. Sebaliknya, kategori cukup lebih banyak ditemukan pada kelompok responden yang bekerja sebagai buruh dan wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan turut memengaruhi tingkat pemahaman terhadap aplikasi *Mobile JKN*, di mana kelompok dengan aktivitas yang lebih terpapar informasi kesehatan dan lebih terlibat dalam urusan administrasi layanan cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Simbolon et al., 2024), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan IRT (ibu rumah tangga) termasuk dalam kategori pekerjaan responden di RS Santa Elisabeth Medan, dengan persentase sebesar 13,7%. IRT dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan dan penggunaan aplikasi tersebut secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa ibu rumah tangga merupakan kelompok yang aktif memanfaatkan aplikasi kesehatan berbasis digital untuk mengelola kebutuhan medis keluarga.

#### 5. Pengetahuan Pasien tentang *Mobile JKN*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I memiliki pengetahuan yang baik mengenai aplikasi *Mobile JKN*, yaitu sebesar 86,6% dari total 82 responden. Rata-rata skor pengetahuan yang diperoleh adalah 12,55 dari skor maksimal 15, menunjukkan bahwa secara umum responden telah memahami fungsi dasar dan manfaat utama dari aplikasi ini. Pengetahuan tersebut mencakup pengertian bahwa *Mobile JKN* merupakan aplikasi resmi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, bukan dari instansi lain seperti Jamsostek atau Taspen, serta mengetahui bahwa tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat akses pelayanan kesehatan bagi peserta JKN.

Lebih jauh, responden juga menunjukkan pemahaman terhadap berbagai fitur utama yang disediakan dalam aplikasi *Mobile JKN*. Sebagian besar responden mengetahui bahwa aplikasi ini memungkinkan peserta untuk mencetak KIS digital, mendaftarkan antrean pelayanan kesehatan secara *online*, mengubah data peserta, memantau tagihan iuran, serta

melakukan pengaduan terhadap layanan BPJS. Pengetahuan ini menunjukkan bahwa responden tidak hanya memahami konsep dan tujuan, tetapi juga mampu mengidentifikasi fitur-fitur yang bersifat praktis dan berkaitan langsung dengan kebutuhan layanan keseharian mereka.

Tingginya tingkat pemahaman ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, antara lain usia responden yang sebagian besar berada dalam kelompok usia produktif, tingkat pendidikan menengah hingga tinggi, serta keterlibatan aktif dalam mengakses layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (D. F. Jilan et al., 2024), Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Umum Yapika Gowa tahun 2024. Mayoritas responden sudah cukup memahami dan memanfaatkan aplikasi tersebut. Faktor pengetahuan dan dukungan sosial sangat berpengaruh terhadap penggunaan *Mobile JKN* dalam layanan rawat jalan peserta BPJS.

Selain itu, peningkatan sosialisasi, dukungan, dan edukasi dari penyedia layanan disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi secara optimal, memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Aghatsa et al., 2023), terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara tingkat pengetahuan peserta tentang aplikasi *Mobile JKN* dan penggunaannya di Desa Slorok, Kecamatan Kromengan, Kabupaten Malang. Peserta yang memiliki pengetahuan baik cenderung lebih mungkin menggunakan aplikasi, sedangkan yang kurang pengetahuan cenderung tidak menggunakannya.

Namun demikian, masih terdapat 13,4% responden yang memiliki pengetahuan dalam kategori cukup. Kelompok ini kemungkinan belum sepenuhnya memahami seluruh fitur aplikasi atau hanya mengetahui sebagian besar informasi secara umum tanpa pernah menggunakannya langsung. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya frekuensi penggunaan, keterbatasan akses terhadap informasi, atau bahkan minimnya pendampingan dalam proses penggunaan aplikasi. Hasil ini didukung oleh

penelitian (Supawanhar et al., 2025), terdapat hubungan antara pemahaman pengguna terhadap fitur *Mobile* JKN dan frekuensi penggunaan aplikasi tersebut.

Pengguna yang memahami informasi yang diberikan oleh aplikasi cenderung lebih sering dan lebih puas dalam menggunakannya, karena mereka merasa lebih percaya diri dan efisien dalam melakukan berbagai kegiatan seperti pendaftaran dan akses informasi kesehatan. Sebaliknya, kurangnya pemahaman, terutama di kalangan lansia, dapat menghambat frekuensi penggunaan karena mereka mengalami kesulitan teknologi dan membutuhkan bantuan tambahan. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mendukung peningkatan frekuensi penggunaan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dengan demikian, meskipun sebagian besar pasien menunjukkan pemahaman yang baik, penting bagi fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan untuk terus meningkatkan strategi edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, khususnya kepada kelompok yang berisiko tertinggal secara digital. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pasien tidak hanya memiliki pengetahuan, tetapi juga keterampilan praktis dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri melalui platform digital.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti tidak menyusun sendiri kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sehingga tidak memperoleh akses terhadap kisi-kisi dari kuesioner yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya. Akibatnya, peneliti tidak dapat mengidentifikasi secara spesifik indikator atau aspek pengetahuan mana yang paling rendah berdasarkan jawaban responden di Puskesmas Godean I. Hal ini menjadi keterbatasan dalam menganalisis detail kelemahan pemahaman responden.