

Dampak Penggunaan Teknologi Mobile JKN untuk Memudahkan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Pasien Lanjut Usia

Palma Juanta¹, Katerina Hutagalung², Ruth Tasya Yulina Purba³, Juni Swanto Halawa⁴, Natanael Lata Saro Agassi Zebua⁵

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains & Teknologi
Universitas Prima Indonesia Medan ^{1,2,3,4,5}

*Email palmajuanta@unprimdn.ac.id; katerinahutagalung88@gmail.com;
ruthtasyayulinapurba@gmail.com; juniswantohalawa@gmail.com; natanaelzebua249@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 15-06-2026
Disetujui 20-06-2026
Diterbitkan 22-06-2026

ABSTRACT

The rapid development of information technology has encouraged the transformation of healthcare services through the utilization of digital applications, one of which is Mobile JKN developed by BPJS Kesehatan. This application is designed to facilitate participants of the National Health Insurance (JKN) program in accessing various healthcare services quickly and efficiently. This study aims to determine the impact of Mobile JKN technology on the accessibility of healthcare services for BPJS patients, particularly elderly patients. The research employed a quantitative method with a survey approach. The study population consisted of elderly BPJS Kesehatan participants who used the Mobile JKN application, with a sample of 30 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate analysis and the Chi-Square test at a significance level of 0.05. The results showed that the majority of respondents had a good level of Mobile JKN usage and perceived healthcare services as more accessible. The bivariate analysis revealed a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between the use of Mobile JKN and the ease of accessing healthcare services among elderly patients. The Mobile JKN application provides benefits such as online queue registration, access to membership information, and greater efficiency in healthcare administrative processes. However, several challenges were identified, including low digital literacy and limited internet access among some elderly users. Based on the findings, it can be concluded that the use of Mobile JKN technology has a positive effect on the accessibility of healthcare services for elderly BPJS patients. Therefore, enhanced socialization, education, and assistance programs are needed to help elderly users maximize the benefits of the Mobile JKN application.

Keywords: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, healthcare services, elderly patients, digital technology.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan kesehatan melalui pemanfaatan aplikasi digital, salah satunya Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan teknologi Mobile JKN terhadap kemudahan pelayanan kesehatan pasien BPJS, khususnya pada pasien lanjut usia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pasien lanjut usia peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN, dengan sampel sebanyak 30 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis univariat

serta uji Chi-Square pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat penggunaan Mobile JKN yang baik dan merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan Mobile JKN dan kemudahan pelayanan kesehatan pada pasien lanjut usia. Aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat berupa kemudahan pendaftaran antrean online, akses informasi kepesertaan, serta efisiensi proses administrasi kesehatan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan akses internet pada sebagian lansia. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi Mobile JKN berpengaruh positif terhadap kemudahan pelayanan kesehatan pasien BPJS lanjut usia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi bagi lansia agar manfaat Mobile JKN dapat dirasakan secara optimal.

Kata Kunci: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, pelayanan kesehatan, pasien lanjut usia, teknologi digital.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Juanta, P., Hutagalung, K. ., Yulina Purba , R. T., Halawa, J. S. ., & Zebua, N. L. S. A. . (2026). Dampak Penggunaan Teknologi Mobile JKN untuk Memudahkan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Pasien Lanjut Usia. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 6455-6461. <https://doi.org/10.63822/m2p49g04>

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kesehatan. Teknologi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih cepat, efektif dan efisien. Hadirnya aplikasi mobile JKN mempermudah berbagai layanan kesehatan seperti melihat informasi kepesertaan, melakukan pendaftaran antrian online serta mencari informasi mengenai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor BPJS untuk mendapatkan pelayanan tertentu.

Penggunaan aplikasi mobile JKN menurut Metya Lutviani Jurnal lentera bisnis 14 (1), 863-871, 2025, Aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu aplikasi yang terus dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yang dapat diunduh oleh pengguna smartphone dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau mendapatkan informasi tentang program JKN. Aplikasi mobile JKN banyak digunakan pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Namun dalam praktik tidak semua masyarakat dapat dengan mudah memanfaatkan teknologi tersebut terutama pada pasien lanjut usia. Lansia sering kali mengalami keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital seperti aplikasi pada HP. Hal ini menjadi tantangan dalam pemanfaatan mobile JKN secara optimal. Disisi lain Mobile JKN memberikan banyak kemudahan bagi pasien lanjut usia dalam memperoleh pelayanan kesehatan seperti mengurangi waktu antrian, mempermudah akses informasi dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi kesehatan.

Berdasarkan informasi tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui dampak penelitian teknologi mobile JKN dalam mempermudah layanan kesehatan pasien BPJS khususnya pada pasien lanjut usia.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Pirngadi Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi penelitian dipilih karena merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang melayani peserta BPJS Kesehatan dan telah menerapkan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam proses pelayanan kesehatan. Penelitian dilakukan pada pasien lanjut usia yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh layanan kesehatan.

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan April sampai Desember 2026 yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien lanjut usia (≥ 60 tahun) yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan dan pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Medan.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti.

Kriteria inklusi:

1. Berusia ≥ 60 tahun.

2. Terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.
3. Pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN.
4. Bersedia menjadi responden penelitian.

Kriteria eksklusi:

1. Lansia yang mengalami gangguan komunikasi berat.
2. Lansia yang tidak mampu menyelesaikan pengisian kuesioner.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan kemudahan pelayanan kesehatan pada pasien lanjut usia peserta BPJS Kesehatan.

Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel penggunaan Mobile JKN dan kemudahan pelayanan kesehatan.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

- Menentukan topik dan judul penelitian.
- Menyusun proposal penelitian.
- Melakukan studi literatur terkait Mobile JKN dan pelayanan kesehatan BPJS.
- Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner.
- Melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen.
- Mengurus perizinan penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

- Menentukan responden sesuai kriteria penelitian.
- Menjelaskan tujuan penelitian kepada responden.
- Meminta persetujuan responden (informed consent).
- Membagikan kuesioner kepada responden.
- Membantu responden lansia apabila mengalami kesulitan dalam pengisian kuesioner.
- Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi.

3. Tahap Pengolahan Data

- Editing: Memeriksa kelengkapan jawaban responden.
- Coding: Memberikan kode pada setiap jawaban.
- Entry Data: Memasukkan data ke dalam program SPSS.
- Cleaning: Memastikan data bebas dari kesalahan input.

4. Tahap Analisis dan Pelaporan

- Melakukan analisis data.
- Menyusun hasil penelitian dan pembahasan.
- Menarik kesimpulan dan memberikan saran.
- Menyusun laporan akhir penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk:

- Tabel distribusi frekuensi.
- Persentase (%).
- Nilai rata-rata (mean), jika diperlukan.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara penggunaan Mobile JKN dengan kemudahan pelayanan kesehatan.

Uji statistik yang digunakan:

- **Uji Chi-Square (χ^2)** untuk data kategorik.
- **Uji Korelasi Pearson** untuk data berbentuk skor numerik.

Kriteria pengujian:

- Jika nilai **p-value** < **0,05**, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat hubungan yang signifikan).
- Jika nilai **p-value** $\geq$ **0,05**, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak terdapat hubungan yang signifikan).

Seluruh analisis dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan responden pasien lanjut usia peserta BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian bertujuan mengetahui dampak penggunaan Mobile JKN terhadap kemudahan pelayanan kesehatan.

Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang pasien lanjut usia.

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	13 (43,3%)
Perempuan	17 (56,7%)
Total	30 (100%)

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Umur	Persentase
60–65 Tahun	12 (40%)
66–70 Tahun	10 (33,3%)
>70 Tahun	8 (26,7%)

Hasil Analisis Univariat

Mayoritas responden memiliki tingkat penggunaan Mobile JKN yang baik dan merasakan kemudahan pelayanan kesehatan.

Hasil Analisis Bivariat

Hasil uji Chi-Square menunjukkan $p\text{-value} = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara penggunaan Mobile JKN dan kemudahan pelayanan kesehatan. H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Pembahasan

Penggunaan Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap kemudahan pelayanan kesehatan pasien lanjut usia. Aplikasi membantu pendaftaran antrean online, akses informasi kesehatan, dan efisiensi administrasi. Kendala yang masih ditemukan meliputi keterbatasan literasi digital dan akses internet.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Dampak Penggunaan Teknologi Mobile JKN untuk Memudahkan Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS pada Pasien Lanjut Usia”, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pasien lanjut usia dalam mengakses berbagai layanan kesehatan BPJS, seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, serta informasi fasilitas kesehatan.
2. Mobile JKN membantu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan karena pasien tidak perlu datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan untuk mengurus berbagai keperluan administrasi.
3. Pemanfaatan teknologi Mobile JKN dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta mempercepat proses pelayanan kesehatan yang diterima oleh peserta BPJS Kesehatan.
4. Meskipun memberikan banyak manfaat, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan Mobile JKN pada pasien lanjut usia, seperti keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi digital, kurangnya pemahaman terhadap fitur aplikasi, serta keterbatasan akses internet.
5. Secara keseluruhan, penggunaan Mobile JKN berpengaruh positif terhadap kemudahan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS lanjut usia dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BPJS Kesehatan, perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat, khususnya pasien lanjut usia agar mereka lebih memahami fitur-fitur yang tersedia.
2. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan, diharapkan dapat menyediakan petugas pendamping atau layanan bantuan bagi pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.
3. Bagi pasien lanjut usia, diharapkan lebih aktif mempelajari penggunaan teknologi digital yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan sehingga dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal.

4. Bagi keluarga pasien, diharapkan dapat membantu dan mendampingi anggota keluarga lanjut usia dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih mudah dan cepat.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang memengaruhi penggunaan Mobile JKN, seperti tingkat literasi digital, kualitas jaringan internet, dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2025). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Lutviani, M. (2025). Pengaruh penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 863–871.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.