

**GAMBARAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KELURAHAN POLEHAN KECAMATAN
BLIMBING KOTA MALANG**

KARYA TULIS ILMIAH

**REZA SAFITRI
NIM P17430203051**



JURUSAN KESEHATAN TERAPAN

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN**

2022

**GAMBARAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KELURAHAN POLEHAN KECAMATAN
BLIMBING KOTA MALANG**

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Diploma III di program studi D-3 Asuransi Kesehatan Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

**REZA SAFITRI
NIM P17430203051**



JURUSAN KESEHATAN TERAPAN

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MALANG
PRODI D3 ASURANSI KESEHATAN MALANG**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reza Safitri

NIM : P17430203051

Program Studi : D-III Asuransi Kesehatan

Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Laporan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Mengetahui,

Pembimbing

Yang Membuat Pernyataan

Ayu Tyas Purnamasari, SKM.,MKM
NIP. 199306122020122006

Reza Safitri

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Laporan Tugas Akhir oleh Reza Safitri dengan NIM P17430203051 yang berjudul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang” telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Malang, 9 Februari 2023

Pembimbing Utama

Ayu Tyas Purnamasari, SKM.,MKM
NIP. 199306122020122006

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir oleh Reza Safitri dengan NIM P17430203051 telah dipertahankan di dewan penguji pada tanggal 9 Februari 2023.

Dewan Penguji

Penguji Ketua

Penguji Anggota

Herlinda Dwi Ningrum, S.Kep., Ns. MPH
NIP. 919920509201910201

Ayu Tyas Purnamasari, SKM.,MKM
NIP. 199306122020122006

Mengetahui
Ketua Prodi D-3 Asuransi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Bernadus Rudy Sunindya, MPH
NIP. 1965080219890310003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas perkenaan-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam mengerjakan Laporan Penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat tentang Aplikasi *Mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang”. Tentunya didalam pembuatan Proposal Penelitian ini tidak lepas dari bimbingan berbagai pihak dan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Moh Wildan, Aper. Pend, MPD selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
2. Ibu Diniyah Kholidah, SST, SGz, MPH selaku Ketua Jurusan Kesehatan Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
3. Bapak Bernadus Rudy Sunindya, MPH selaku Ketua Prodi D3 Asuransi Kesehatan.
4. Ibu Ayu Tyas Purnamasari, SKM.,MKM selaku Dosen Pembimbing.
5. Kepada Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat.
6. Serta teman-teman dan berbagai pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Proposal Penelitian ini belum sempurna. Oleh karena adanya hal tersebut penulis membutuhkan kritik dan saran dari pembaca. Serta penulis berharap Proposal Penelian ini menjadi bermanfaat bagi pembaca.

Malang, September 2022

Penulis

ABSTRAK

Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. Reza Safitri (2023) Karya Tulis Ilmiah penelitian deskriptif kuantitatif. Program studi D3 asuransi kesehatan, jurusan kesehatan terapan, politeknik kesehatan kemenkes malang. Pembimbing Ayu Tyas Purnamasari, SKM., MKM.

Kata kunci : *Gambaran, Tingkat Pengetahuan dan Mobile JKN*

Pengetahuan peserta terhadap aplikasi *Mobile JKN* masih kurang. Peserta *JKN* baik dari kepesertaan *PBI* dan *non-PBI* masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi *Mobile JKN*. Sementara pelayanan administrasi tersebut sudah bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile JKN* tanpa perlu datang ke Kantor Cabang *BPJS Kesehatan*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat kelurahan polehan terhadap aplikasi *mobile JKN*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dengan cara mengisi kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat kelurahan polehan terhadap aplikasi *mobile JKN* yang memiliki pengetahuan baik (59%) adalah usia remaja akhir, pendidikan terakhir sekolah menengah dan pekerjaan karyawan swasta. kesimpulan dari penelitian ini yaitu, tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *mobile JKN* sudah cukup baik. Namun masih harus dilakukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *mobile JKN*.

ABSTRACT

Overview of the Level of Public Knowledge of the JKN Mobile Application in Polehan Village, Blimbing District, Malang City. Reza Safitri (2023) Karta Scientific Writing quantitative descriptive research. D3 Health Insurance Study Program, Department of Applied Health, Health Polytechnic of the Ministry of Health Malang. Supervisor ayu tyas purnamasari, SKM., MKM.

Keywords: *Overview, Level of Knowledge and Mobile JKN*

Participants' knowledge of the Mobile JKN application is still lacking. JKN participants, both from PBI and non-PBI participants, still do not know the existence of the JKN Mobile application. Meanwhile, these administrative services can be done through the JKN Mobile application without the need to come to the BPJS Kesehatan Branch Office. The purpose of this study is to determine the level of knowledge of the community of Polehan Village on the JKN mobile application. The research method used in this study is quantitative descriptive with a cross sectional approach. The results of this study show that the level of knowledge of the sub-district community about the JKN mobile application that has good knowledge (59%) is late adolescence, last secondary school education and private employee work. The conclusion of this study is that the level of public knowledge of the JKN mobile application is quite good. However, efforts still have to be made to increase public knowledge of the JKN mobile application.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konsep Pengetahuan	7
2.1.2 BPJS Kesehatan	10
2.1.3 <i>Mobile</i> JKN	13
2.2 Kerangka Konsep	21
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3 Variabel Penelitian	24

3.4	Definisi Operasional.....	25
3.5	Instrumen Penelitian.....	26
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.6.1	Uji Validitas.....	26
3.6.2	Uji Reliabilitas	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data	28
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.9	Teknik Pengolahan Data	30
3.10	Analisis Data dan Penyajian Data	31
3.11	Etika Penelitian.....	31
BAB IV		33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.2	Gambaran Umum Responden	33
4.2	Data Hasil Penelitian	36
4.2.1	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Berdasarkan Usia	36
4.2.2	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4.2.3	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.3	Pembahasan	39
4.3.1	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Usia.....	39
4.3.2	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Pendidikan	40
4.3.3	Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Pekerjaan	41
4.4	Keterbatasan Penelitian	42
BAB V.....		43
PENUTUP.....		43
5.1	Kesimpulan.....	43

5.2	Saran.....	43
	DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	25
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pengetahuan ..	36
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Pekerjaan	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	21
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan.....	48
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	49
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
Lampiran 5 Rekapitulasi Penelitian	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan sosial yang bersifat wajib dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. JKN diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Republik Indonesia, 2004).

Jaminan Kesehatan Nasional menjamin pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan sakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), termasuk obat-obatan dan bahan medis habis pakai. Prosedur pelayanan diberlakukan dan peserta wajib mematuhi. Jaminan pelayanan kesehatan berlaku di seluruh wilayah Indonesia dan pelayanan medis berlaku sama untuk seluruh penduduk Indonesia. Khusus untuk pelayanan rawat inap, terdapat perbedaan manfaat akomodasi. Akomodasi dibedakan menjadi tiga kelas perawatan (kelas 1 sebesar Rp. 150.000,-/orang/bulan; Kelas 2 sebesar Rp. 100.000,-/orang/bulan; dan Kelas 3 sebesar Rp. 35.000,-/orang/bulan sesuai dengan besar iuran JKN yang dibayarkan) (BPJS Kesehatan, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi seluruh kalangan pelaku bisnis maupun organisasi berupaya untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Sehingga penting untuk terus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi ini diharapkan dapat memberikan efisiensi waktu dan tempat.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, *trend* teknologi saat ini mengarah pada penggunaan *mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial yang mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan *trend* teknologi saat ini (BPJS Kesehatan, 2017).

BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap peserta menghadirkan aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis dari BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi (BPJS Kesehatan, 2017). Aplikasi ini ditujukan agar dapat membantu mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan peserta yang awalnya harus dilakukan melalui Kantor Cabang kini dapat digunakan

dimana saja dan tanpa batasan waktu. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017.

Aplikasi *Mobile* JKN memberikan semua layanan dan informasi penting untuk peserta yang dapat diakses dalam satu genggam. *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui gadget yang dapat diunduh melalui *playstore* dan *appstore*. Aplikasi *Mobile* JKN mempunyai fitur menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pemabayaran, pendaftaran peserta pembayaran riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19 (BPJS Kesehatan, 2022). Selain itu fitur terbaru dari aplikasi *Mobile* JKN adalah Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB).

Observasi yang dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang menunjukkan bahwa, saat ini masih banyak peserta JKN yang datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang untuk melakukan pelayanan administrasi. Sehingga antrean di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang setiap harinya sangat panjang. Pelayanan administrasi yang biasanya dilakukan adalah untuk pendaftaran peserta baru, pemindahan segmen kepesertaan, pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama dan naik atau turun kelas. Sementara pelayanan administrasi tersebut sudah bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile* JKN tanpa perlu datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Jumlah unduhan aplikasi *Mobile* JKN versi android dan versi iOS sebanyak 16.346.826 unduhan per Mei 2022 (Bahri, Amri, & Siregar, 2022). Sedangkan jumlah peserta JKN di Indonesia mencapai 241,7 juta per 30 Juni 2022. Hasil observasi lapangan yang sudah dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang diperoleh bahwa pengetahuan peserta terhadap aplikasi *Mobile* JKN masih kurang. Peserta JKN baik dari kepesertaan PBI dan non-PBI masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi *Mobile* JKN. Pengetahuan merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 10 peserta JKN di Kelurahan Polehan didapat hasil 6 peserta (60%) tidak mengetahui aplikasi *Mobile* JKN. Sedangkan 4 peserta (40%) mengetahui aplikasi *Mobile* JKN tetapi lebih memilih datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Peratama (FKTP) daripada menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan alasan kurang paham dan kesusahan dalam melakukan registrasi awal *Mobile* JKN.

Dilihat dari data yang diperoleh masih banyak peserta yang belum mengetahui Aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang terhadap Aplikasi *Mobile* JKN?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *mobile* JKN.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan usia.
2. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan pendidikan.
3. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan pekerjaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan atau referensi bahan ajar dalam program studi D-3 Asuransi Kesehatan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bahan masukan dalam menambah wawasan dan mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman mengenai bagaimana gambaran tingkat pengetahuan aplikasi *mobile* JKN bagi peserta JKN.

3. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Sehingga BPJS Kesehatan dapat melakukan evaluasi mengenai pengenalan aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh peserta JKN.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Pengetahuan

a. Pengertian Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2012) dalam (Mahanani, 2022) mengatakan “Pengetahuan merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang”.

Sedangkan menurut (Hidayat, 2007) dalam (Hariyono & Nahdliya, 2018) pengetahuan (*knowledge*) adalah suatu proses dengan menggunakan pancaindra yang dilakukan seseorang terhadap obyek tertentu dapat menghasilkan pengetahuan dan keterampilan.

b. Tingkat Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo S., 2007) pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu:

1) Tahu (*Know*)

Mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk juga mengingat kembali suatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima dengan cara menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, dan sebagainya.

2) Memahami (*Comprehension*)

Suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dapat dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar.

3) Aplikasi (*Application*)

Kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi sebenarnya. Aplikasi dapat diartikan sebagai penggunaan hukum, rumus, metode, prinsip dan sebagainya.

4) Analisis (*Analysis*)

Suatu kemampuan untuk menjabarkan suatu materi kedalam komponen-komponen, tetapi masih di dalam struktur organisasi tersebut yang masih ada kaitannya antara satu dengan yang lain dapat ditunjukkan dengan menggambarkan, membedakan, mengelompokkan, dan sebagainya.

5) Sintesis (*Synthesis*)

Suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru dengan dapat menyusun formulasi yang baru.

6) Evaluasi (*Evaluation*)

Kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap suatu materi penelitian didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau kriteria yang sudah ada. Pengetahuan diukur dengan wawancara atau angket tentang materi yang akan diukur dari objek penelitian.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan

Menurut (Notoatmodjo, 2010) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan, antara lain:

1) Usia

Usia mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperoleh semakin membaik. Selain itu semakin

bertambahnya usia seseorang maka makin bertambah pula tingkat pengetahuan seseorang, seiring dengan pengalaman hidup, emosi, pengetahuan, dan keyakinan yang lebih matang.

2) Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang, maka akan semakin mudah untuk menerima informasi tentang objek atau yang berkaitan dengan pengetahuan. Pendidikan dapat membawa wawasan atau pengetahuan seseorang.

3) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu objek.

4) Pengalaman

Pengetahuan juga dipengaruhi oleh pengalaman seseorang, semakin banyak pengalaman seseorang tentang suatu hal, maka akan semakin bertambah pula pengetahuan seseorang.

5) Kebudayaan

Kebudayaan beserta kebiasaan dalam keluarga dapat mempengaruhi pengetahuan, persepsi dan sikap seseorang terhadap sesuatu.

6) Minat

Minat merupakan suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu. Minat menjadikan seseorang untuk mencoba dan menekuni suatu hal dan pada akhirnya dapat diperoleh pengetahuan yang lebih mendalam.

7) Sumber informasi

Pengetahuan juga dipengaruhi oleh sumber informasi atau bacaan yang berguna bagi perusahaan cakrawala pandang atau wawasan sehingga dapat

meningkatkan pengetahuan dan dapat dijadikan tempat bertanya tentang berbagai pengetahuan untuk memenuhi apa yang ingin dicapai.

8) Media

Contoh media yang didesain secara khusus untuk mencapai masyarakat luas seperti televisi, radio, koran, majalah dan internet.

d. Kriteria tingkat pengetahuan

Menurut (Arikunto, 2008), untuk menilai tingkat pengetahuan ada tiga kategori kriteria, antara lain:

- 1) Baik : Hasil presentase $\geq 75\%$
- 2) Cukup : Hasil presentase 55%-74%
- 3) Kurang : Hasil presentase $\leq 55\%$

2.1.2 BPJS Kesehatan

a. Pengertian

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Republik Indonesia, 2004). BPJS berfungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum, yaitu Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Republik Indonesia, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Putri, 2014).

b. Kategori Jenis Kepesertaan

Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes, 2014). Jenis kepesertaan BPJS Kesehatan meliputi Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) dengan rincian sebagai berikut:

- a. Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan adalah orang yang tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu.
- b. Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) adalah peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu yang terdiri atas:
 - 1) Pekerja Penerima Upah (PPU) dan anggota keluarganya, yaitu:
 - a) Pegawai Negeri Sipil (PNS);
 - b) Anggota TNI;
 - c) Anggota Polri;
 - d) Pejabat negara;
 - e) Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri;
 - f) Pegawai Swasta;
 - g) Pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf f yang menerima upah
 - 2) Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan anggota keluarganya, yaitu:
 - a) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan
 - b) Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima upah
 - c) Pekerja sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, termasuk warga negara asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

- 3) Bukan Pekerja dan anggota keluarganya, yaitu:
- a) Investor;
 - b) Pemberi Kerja;
 - c) Penerima Pensiun;
 - d) Veteran;
 - e) Perintis Kemerdekaan;
 - f) Bukan pekerja yang tidak termasuk huruf a sampai dengan huruf e yang mampu membayar iuran.
- 4) Penerima pensiun terdiri atas:
- a) Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
 - b) Anggota TNI/Polri yang berhenti dengan hak pensiun;
 - c) Pejabat negara yang berhenti dengan hak pensiun;
 - d) Penerima pensiun selain huruf a, huruf b dan huruf c;
 - e) Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan d yang mendapat hak pensiun.

Anggota keluarga bagi pekerja penerima upah meliputi:

- a) Istri atau suami yang sah dari peserta; dan
- b) Anak kandung, anak tiri dan /atau anak angkat yang sah dari peserta, dengan kriteria:
 - 1) Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri; dan
 - 2) Belum berusia 21 tahun atau belum berusia 25 tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal (Kemenkes, 2014).

c. Iuran

Iuran Jaminan Kesehatan adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah untuk program Jaminan Kesehatan. Bagi peserta PBI iurannya dibayarkan oleh Pemerintah. Peserta PPU iurannya dibayar oleh pemberi kerja dan pekerja. Sedangkan iuran bagi peserta PBPU dan peserta bukan pekerja dibayar oleh peserta yang bersangkutan (Presiden RI, 2013).

Adapun besaran iuran BPJS Kesehatan tahun 2022 Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yaitu:

- 1) Kelas 1 : Rp 150.000,00
- 2) Kelas 2 : Rp 100.000,00
- 3) Kelas 3 : Rp. 35.000,00 sebesar Rp. 7.000,00 per orang per bulan mendapat bantuan dibayarkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Iuran bagi peserta Pekerja Penerima Upah (PPU) yaitu sebesar 5% (lima persen) dari gaji atau upah per bulan dengan 4% (empat persen) dibayarkan oleh pemberi kerja dan 1% (persen) dibayar oleh peserta (Presiden RI, 2020).

2.1.3 *Mobile* JKN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, *trend* teknologi saat ini mengarah pada penggunaan *mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial yang mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang

mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan *trend* teknologi saat ini (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi *mobile* JKN ini merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan kedalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*) (BPJS Kesehatan, 2017). Saat ini berdasarakan data jumlah pengguna *mobile* JKN per 27 Mei 2022 di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna (Bahri, Amri, & Siregar, 2022).

Penggunaan aplikasi *mobile* JKN syaratnya sangat mudah ,hanya perlu mengunduh aplikasi melalui *Google Play Store* dan *Apple Store*. Setelah aplikasi terpasang, peserta harus melakukan registrasi pada menu yang tersedia di aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi ini direkomendasikan untuk telepon pintar menggunakan system android versi 4.0 ke atas dan system iOS 10. Setelah berhasil, peserta bisa masuk dalam aplikasi dan memanfaatkan semua fitur yang tersedia (BPJS Kesehatan, 2017).

Melalui aplikasi ini semua layanan dan informasi penting peserta dapat di akses dalam satu genggaman. Dalam aplikasi *mobile* JKN terdapat menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan (antrean), premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran, riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19, info lokasi faskes, pendaftaran *auto debit*, info riwayat pembayaran, info virtual account, dan yang terbaru ada menu rencana pembayaran bertahap (BPJS Kesehatan, 2022).

Setelah berhasil masuk (log in), pada halaman awal akan ditunjukkan 4 menu dalam aplikasi yaitu:

1) *Home*

Pada bagian *home* terdapat menu-menu pelayanan dalam aplikasi *mobile* JKN, yaitu:

a) Info program JKN

Fitur info program JKN, isinya menjelaskan beberapa info seputar JKN seperti informasi tentang pendaftaran peserta, hak-hak dan kewajiban peserta dan pemberi kerja, sanksi terkait pelanggaran dalam sistem jaminan sosial, fasilitas dan pelayanan kesehatan yang ditanggung dan tidak ditanggung BPJS Kesehatan, informasi mengenai pembayaran premi dan menu tanya jawab umum.

b) Info lokasi faskes

Fitur info lokasi faskes (fasilitas kesehatan), berisi alamat dan nomor telepon fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Fasilitas kesehatan yang terdapat pada menu ini diantaranya, yaitu puskesmas, apotek, klinik pratama, dokter gigi, laboratorium, optik, dokter umum, PMI, Rumah Sakit, Kantor Cabang BPJS Kesehatan dan Kantor Wilayah BPJS Kesehatan.

c) Info ketersediaan tempat tidur

Fitur info ketersediaan tempat tidur, berisi informasi masing-masing total kamar dan kamar yang masih tersedia sesuai kelas di Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sehingga peserta

dapat mengecek terlebih dahulu ketersediaan kamar di Rumah Sakit yang akan dituju.

d) Penambahan peserta

Fitur penambahan peserta, digunakan untuk peserta yang ingin mendaftarkan peserta baru. Setelah menu penambahan peserta dipilih, peserta akan diberikan syarat dan ketentuan layanan pendaftaran terlebih dahulu. Setelah menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan akan muncul pencarian nomor KK sebagai acuan untuk mendaftarkan peserta baru.

e) Info peserta

Fitur info peserta, berisi informasi peserta BPJS Kesehatan dan anggota keluarganya yang ditanggung. Informasi peserta yang ada berupa nama, status keaktifan kepesertaan, nomor kartu JKN-KIS, jenis kepesertaan, kelas perawatan, tanggal lahir, dan faskes pertama.

f) Pendaftaran pelayanan (antrean)

Fitur pendaftaran pelayanan, berisi form untuk mendapatkan nomor antrean *online* ke faskes tingkat pertama atau faskes tingkat lanjut. Pada pendaftaran pelayanan faskes tingkat pertama peserta memilih terlebih dahulu nama peserta yang akan berobat, kemudian memilih poli yang akan dituju, memilih tanggal kunjungan, jadwal dokter yang tersedia, dan juga menuliskan keluhan yang dialami kemudian klik simpan. Setelah proses simpan akan muncul nomor antrean. Sedangkan untuk pengambilan nomor antrean pada faskes rujukan tingkat lanjut, peserta harus meminta rujukan terlebih dahulu ke

faskes tingkat pertama. Setelah mendapatkan surat rujukan maka pada aplikasi akan otomatis ada pilihan nomor rujukan, silahkan pilih nomor rujukan terbaru. Kemudian pilih tanggal kunjungan dan jadwal dokter. Setelah itu pilih simpan, dan akan muncul nomor antrean.

g) Konsultasi dokter

Fitur konsultasi dokter, merupakan layanan yang disediakan untuk peserta melakukan konsultasi dengan dokter secara online. Sebelum melakukan konsultasi peserta diwajibkan melakukan *skrining* kesehatan. Setelah melakukan proses *skrining* kesehatan peserta baru bisa memilih dokter dan menyampaikan keluhan kepada dokter. Kemudian dokter akan membalas keluhan yang disampaikan dan meresepkan obat. Jika dirasa sudah cukup untuk informasi yang diberikan klik tombol “*end*” (Kompas.com, 2022).

h) Info jadwal tindakan operasi

Fitur info jadwal tindakan operasi, berisi informasi peserta yang direncanakan akan dilakukan tindakan medis operasi, yang terdiri dari informasi jadwal pelaksanaan, nama rumah sakit dan SMF yang melakukan tindakan pembedahan.

i) Pengaduan layanan JKN

Fitur pengaduan layanan JKN, digunakan untuk melakukan pengaduan layanan JKN. Untuk melakukan pengaduan pilih nama peserta yang akan melakukan pengaduan, kemudian pilih *icon* tambah di sebelah kanan bawah. Kemudian akan muncul form yang harus diisi berupa tanggal kejadian, kategori (pengaduan keluhan/permintaan

informasi), tempat kejadian dan pesan yang ingin disampaikan, lalu klik laporkan. Maka laporan akan terkirimkan ke BPJS Kesehatan.

j) Perubahan data peserta

Fitur perubahan data peserta, digunakan untuk peserta yang ingin melakukan perubahan data kepesertaannya. Perubahan yang dapat dilakukan diantaranya perubahan segmen kepesertaan (untuk kepesertaan PPU menjadi PBPU), nomor *handphone*, *email*, alamat surat, Faskes Tingkat Pertama, dan kelas perawatan (hanya untuk kepesertaan PBPU/BP).

k) Info iuran

Fituru info iuran, berisi informasi nominal iuran peserta PBPU/Bukan Pekerja (BP) apakah sudah lunas terbayarkan atau belum. Untuk peserta PBI yang dibayarkan oleh pemerintah tidak akan muncul tagihan. Begitu pula yang kepesertaannya PPU.

l) Pendaftaran *auto debit*

Fitur pendaftaran *auto debit*, digunakan untuk peserta PBPU/Bukan Pekerja untuk mendaftarkan *auto debit*. Sehingga setiap bulannya iuran peserta akan otomatis terpotong dari tabungan yang didaftarkan *auto debit*. Adapun bank yang bisa didaftarkan, yaitu: BRI, BNI, Mandiri, BTN, dan BCA.

m) Info riwayat pembayaran

Fitur info riwayat pembayaran, berisi riwayat peserta dalam pembayaran premi, pembayaran denda dan pembayaran *mobile*.

n) *Skrining* riwayat kesehatan

Fitur *skrining* riwayat kesehatan, digunakan peserta untuk melakukan konsultasi online atau saat peserta akan melakukan pelayanan kesehatan ke faskes. Untuk menggunakan fitur ini pertama peserta memilih nama peserta yang akan melakukan *skrining* kesehatan. Kemudian akan muncul persetujuan *skrining* riwayat kesehatan. Setelah itu akan muncul form data diri yang harus diisi dan beberapa pertanyaan terkait *skrining* kesehatan.

o) Info riwayat pelayanan

Fitur info riwayat pelayanan, berisi informasi riwayat kunjungan pelayanan peserta ke faskes tingkat pertama maupun faskes tingkat lanjut. Informasi yang ada diantaranya nomor JKN-KIS yang melakukan pelayanan, nama faskes, tanggal pelayanan, diagnosa, keluhan dan terapi yang diberikan.

p) Info *virtual account*

Fitur info *virtual account*, berisi informasi nomor VA yang hanya ada pada peserta PBPU dan BP. Informasi yang ada diantaranya nomor VA, nama bank yang bisa dilakukan untuk melakukan pembayaran, premi yang harus dibayarkan dan batas waktu pembayaran iuran.

q) *Skrining* mandiri covid-19

Fitur *skrining* mandiri covid-19, merupakan layanan untuk peserta melakukan *skrining* mandiri covid-19. Pada menu ini peserta yang melakukan *skrining* akan diberikan pertanyaan-pertanyaan untuk menentukan apakah peserta kemungkinan terpapar covid-19 atau tidak.

r) Rencana pembayaran bertahap

Fitur Rencana Pembayaran Bertahap, merupakan fitur baru yang diberikan oleh BPJS Kesehatan untuk peserta PBU/BP yang memiliki tunggakan iuran. Dengan adanya fitur ini diharapkan dapat meringankan beban peserta dalam membayar tunggakan iuran. Untuk menggunakan layanan ini peserta harus mendaftarkan alamat *email* yang aktif. Kemudian menyetujui syarat dan ketentuan yang diberikan. Setelah itu peserta dapat memilih tahapan untuk melakukan pembayaran tunggakan. Saat memilih terdapat rincian iuran yang harus dibayarkan setiap bulannya, sehingga peserta dapat memilih sesuai kemampuan. Untuk pembayaran iuran tunggakan setiap bulannya ditambahkan dengan iuran bulan berjalan. Selama masa rehab ini kepesertaannya masih non aktif. Akan aktif kembali jika masa rehab sudah berakhir.

2) Kartu peserta

Fitur kartu peserta, berisi gambar kartu peserta JKN-KIS digital yang ada dalam satu Kartu Keluarga. Kartu JKN-KIS digital dapat dikirimkan ke *email* peserta yang terdaftar pada aplikasi. Sehingga peserta bisa melakukan pencetakan mandiri kartu JKN-KISnya.

3) FAQ (*Frequently Asked Question*) atau pertanyaan yang sering diajukan

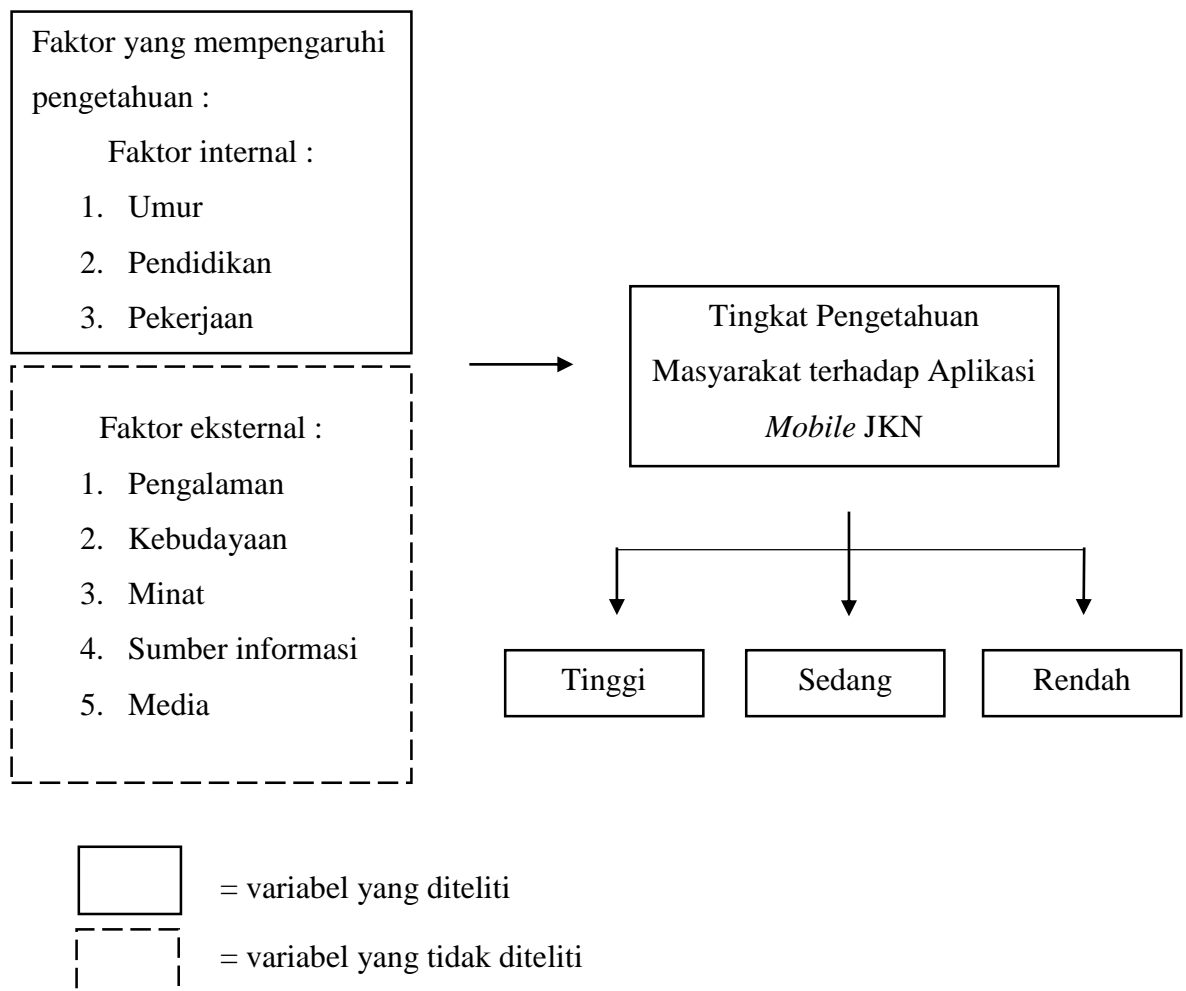
Fitur FAQ, berisi informasi mengenai pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan. Peserta dapat mencari informasi seputar JKN melalui fitur ini, agar mendapatkan informasi resmi dari BPJS Kesehatan sehingga tidak termakan oleh *hoax*.

4) Profil

Fitur profil, berisi pengaturan aplikasi *mobile* JKN. Pengaturan yang tersedia berupa ubah *password*, kebijakan privasi, simpan data *username*, *login* dengan biometrik, notifikasi dan keluar akun *mobile* JKN.

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti dibawah ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep berdasarkan (Notoatmodjo, 2012)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti (Ramadhan, 2021).

Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017). Cross sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja (Notoatmodjo, 2012). Metode penelitian ini digunakan untuk membuat gambaran mengenai tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *mobile* JKN di Kelurahan Polehan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto, 2008). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat

yang terdaftar sebagai program JKN-KIS di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang dengan jumlah penduduk 20.551 penduduk. Dari jumlah 20.551 penduduk Kelurahan Polehan tersebut, yang terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 19.592 penduduk.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Arikunto, 2008). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan bertujuan agar data yang diperoleh lebih representatif (Sugiyono, 2017).

Untuk menentukan sampel penelitian ini dapat dihitung menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus slovin merupakan salah satu rumus yang umum digunakan dalam bidang statistic, khususnya saat penghitungan data dalam bentuk *survey* dengan populasi yang relative besar.

Keterangan :

n = besar sampel yang akan diteliti atau dicari

N = ukuran populasi

e = tingkat kepercayaan ketepatan yang diinginkan (0,15)

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{19.592}{1 + 19.592(0,15)^2}$$

$$n = \frac{19.592}{1 + 19.592(0,0225)}$$

$$n = \frac{19.592}{441,82} = 44,343$$

$$= 44 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 44 responden.

Adapun kriteria sampel adalah sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Warga Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional
3. Usia 17 - 60
4. Bersedia menjadi responden penelitian

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Variabel penelitian ini adalah pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap aplikasi *mobile* JKN.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala Ukur	Kategori
Pengetahuan	Segala sesuatu yang diketahui oleh peserta JKN di Kelurahan Polehan mengenai Aplikasi <i>Mobile</i> JKN.	Kuesioner	Ordinal	Pengetahuan diukur dengan 10 pertanyaan dengan penilaian sebagai berikut : Benar = 1 Salah = 0 Nilai maksimum = 10 Nilai minimum = 0 Dari range 0-10 dikategorikan menjadi 2, yaitu baik dan kurang. a. Pengetahuan baik : 6-10 b. Pengetahuan kurang : 0-5
Usia	Lama hidup responden dari lahir sampai waktu penelitian.	Kuesioner	Nominal	1. 17 – 25 tahun 2. 26 – 35 tahun 3. 36 – 45 tahun 4. 46 – 55 tahun 5. 56 – 65 tahun (Republik Indonesia, 2016)
Pendidikan	Jenjang yang ditempuh responden sampai mendapatkan ijazah dalam	Kuesioner	Ordinal	1. Dasar (Tidak lulus SD – SD) 2. Menengah (SMP – SMA) 3. Tinggi (Perguruan Tinggi)

	pendidikan formal.	(Republik Indonesia, 2012)
Pekerjaan	Kegiatan yang dilakukan setiap hari oleh responden yang dijadikan pokok pencaharian dalam kehidupan.	Kuesioner Nominal 1. Tidak bekerja/Pelajar/Mahasiswa 2. Pedagang 3. Buruh/ Tani 4. PNS 5. TNI/ Polri 6. Pensiunan 7. Karyawan Swasta 8. IRT (Ibu Rumah Tangga) (Notoatmodjo, 2012)

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebagai alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen penelitian ini kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden secara langsung yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait Aplikasi *Mobile* JKN.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan

menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner) (Sugiyono, 2017). Uji validitas dilakukan pada sebanyak 30 responden dengan jumlah soal 20 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan yang dinyatakan valid ada 10 pertanyaan dan yang dinyatakan tidak valid ada 10 pertanyaan.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan kriteria :

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 30 orang, dengan menggunakan 10 pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Hasil uji reabilitas kuesioner menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.643. Sehingga 10 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka reliabel
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6 maka tidak reliabel

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Uceo, 2016). Sumber data penelitian ini yaitu:

a) Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi suatu objek, kejadian atau hasil pengajuan (benda) (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini data diambil berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden sejumlah 44 sampel. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang sudah diberikan kepada responden tentang pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *mobile* JKN.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dari orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data BPJS Kesehatan yaitu jumlah masyarakat Kelurahan Polehan yang sudah terdaftar menjadi peserta JKN.

c) Cara pengumpulan data

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan yang tertulis untuk dijawab oleh

responden (Sugiyono, 2017). Pengumpulan dilakukan oleh peneliti dengan cara mengidentifikasi respon dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. Kuesioner dalam penelitian ini meliputi hal-hal terkait pengetahuan responden terhadap adanya aplikasi *mobile* JKN dan fitur dari aplikasi *mobile* JKN. Prosedur tersebut dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Peneliti mengajukan proposal penelitian kepada dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir
2. Setelah proposal penelitian diuji dan disetujui, selanjutnya peneliti melakukan pengambilan data kepada responden
3. Pada bulan Januari 2023 peneliti mulai melakukan pengambilan data kepada masyarakat Kelurahan Polehan yang menjadi peserta JKN
4. Pada saat pengambilan data peneliti melakukan perkenalan diri, menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan, dan memberikan *informed consent* kepada calon responden
5. Calon responden yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini kemudian menandatangani *informed consent*
6. Kemudian responden mengisi kuesioner yang berisi data diri responden dan kuesioner pengetahuan tentang aplikasi *mobile* JKN
7. Setelah responden mengisi kuesioner, peneliti memeriksa kelengkapan jawaban responden apakah sudah dijawab dengan lengkap. Apabila data sudah lengkap peneliti mengucapkan terimakasih dan mempersiapkan analisis data.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kerurahan Polehan yang terletak di Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2023.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk memperoleh penyajian data dan kesimpulan yang baik, data yang diperoleh dari penelitian masih mentah, belum dapat memberikan informasi, maka diperlukan pengolahan data (Notoatmodjo, 2012).

a) Editing

Editing adalah kegiatan pengecekan dan perbaikan isi formulir atau kuesioner yang telah diisi (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah memeriksa kembali data responden yang diperoleh atau dikumpulkan.

b) *Coding* dan *skoring*

Bertujuan mengidentifikasi data yang terkumpul dan memberikan angka. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menganalisa data (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini yang akan dilakukan oleh peneliti adalah memberikan kode pada hasil jawaban pertanyaan masing-masing responden.

c) Tabulasi

Memasukkan data dalam tabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam prosentase sehingga diperoleh data dari masing-masing variabel

(Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini akan melakukan tabulasi data menggunakan *software* SPSS.

3.10 Analisis Data dan Penyajian Data

3.8.1 Analisis Data

Analisa deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain (Sugiyono, 2017).

Analisis data dibahas secara deskriptif dari pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang. Analisis data didasarkan pada hasil kuesioner yang diberikan oleh responden. Analisis hasil pengolahan kuesioner disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

3.8.2 Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk menganalisis masalah agar mudah dicari pemecahannya (Rasyad, 2002). Penyajian data dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran secara tertulis. Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data bentuk tabel yang berasal dari pengolahan data yang telah dilakukan. Serta data tersebut akan dijabarkan secara deskriptif oleh peneliti.

3.11 Etika Penelitian

Etika penelitian diperlukan untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, maka dilakukan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan mengenai penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian, tata cara penelitian, manfaat yang diperoleh responden, dan resiko yang mungkin terjadi. Pernyataan dalam lembar persetujuan jelas dan mudah dipahami sehingga respondent ahu bagaimana penelitian ini dijalankan. Untuk responden yang bersedia maka mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Anonimitas

Untuk menjaga kerahasiaan penulis tidak mencantumkan nama responden, tetapi lembar tersebut hanya diberi kode.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Confidentiality yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

4. Sukarela

Penulis bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari penulis kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti (Hidayat, 2017).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Polehan. Kelurahan Polehan merupakan salah satu kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Blimbing Kota Malang, dengan luas area 117,60 Ha dengan ketinggian dari permukaan laut 440 mdpl. Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Polehan adalah sebagai berikut :

Sebelah utara	: Kelurahan Bunulrejo
Sebelah timur	: Kelurahan Sawojajar
Sebelah selatan	: Kelurahan Kotalama
Sebelah barat	: Kelurahan Jodipan

4.1.2 Gambaran Umum Responden

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-laki	17	39
2	Perempuan	27	61
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.1 diketahui bahwa dari 44 responden peserta JKN di Kelurahan Polehan, frekuensi jenis

kelamin yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 27 responden (61%) sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (39%).

4. 1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4. 2Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	F	%
1	17 – 25 tahun	26	59
2	26 – 35 tahun	7	16
3	36 – 45 tahun	7	16
4	46 – 55 tahun	1	2
5	56 – 65 tahun	3	7
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.2 diketahui bahwa dari 44 responden usia peserta JKN di Kelurahan Polehan frekuensi paling banyak tergolong dalam remaja akhir (17-25 tahun) sebanyak 26 responden (59%), sedangkan responden dengan frekuensi paling sedikit tergolong dalam lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 1 responden (2%).

4. 1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	f	%
1	Dasar (Tidak sekolah – SD)	2	5
2	Menengah (SMP – SMA/ SMK)	37	84
3	Tinggi (Diploma/Sarjana)	5	11
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.3 diketahui bahwa dari 44 responden tingkat pendidikan peserta JKN di Kelurahan Polehan frekuensi paling banyak adalah pendidikan menengah (SMP – SMA/SMK) sebanyak 37 responden (84%) dan frekuensi paling sedikit adalah pendidikan dasar (Tidak Sekolah – SD) sebanyak 2 responden (5%).

4. 1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	F	%
1	Tidak bekerja/ Pelajar/ Mahasiswa	10	23
2	Pedagang	6	14
3	Buruh/ Tani	2	5
4	Pensiunan	1	2
5	Karyawan Swasta	16	36
6	Ibu Rumah Tangga	9	20
Total		44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.4 diketahui bahwa dari 44 responden, pekerjaan peserta JKN di Kelurahan Polehan yang

memiliki frekuensi paling banyak adalah karyawan swasta sebanyak 16 responden (36%) dan pekerjaan yang memiliki frekuensi paling sedikit adalah pensiunan sebanyak 1 responden (2%).

4. 1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan tentang Aplikasi Mobile JKN

Karakteristik responden berdasarkan pengetahuan tentang aplikasi *mobile* JKN peserta JKN di Kelurahan Polehan yang disajikan pada tabel distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pengetahuan

No	Tingkat Pengetahuan	f	%
1	Baik	26	59
2	Kurang Baik	18	41
	Total	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.5 diketahui bahwa dari 44 responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN sebanyak 26 responden (59%) sedangkan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN sebanyak 18 responden (41%).

4.2 Data Hasil Penelitian

4.2.1 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan

Berdasarkan Usia

Hasil penelitian tentang tingkat pengetahuan peserta JKN di Kelurahan Polehan berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
17-25	20	45	6	14	26	59
26-35	4	9	3	7	7	16
36-45	1	2	6	14	7	16
46-55	0	0	1	2	1	2
56-65	1	2	2	5	3	7
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.6 diketahui bahwa 26 responden (59%) yang memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas tergolong dalam remaja akhir (17-25 tahun). Sedangkan 18 responden (41%) yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas tergolong dewasa akhir (36-45 tahun).

4.2.2 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Hasil penelitian tentang tingkat pengetahuan peserta JKN di Kelurahan Polehan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	N	%	n	%		
Dasar	1	2	1	2	2	4
Menengah	23	52	14	32	37	84
Tinggi	2	4	3	7	5	11
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.7 diketahui bahwa dari 26 responden (59%) yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas dengan pendidikan terakhir sekolah menengah. Sedangkan 18 responden (41%) yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN mayoritas juga dengan pendidikan terakhir sekolah menengah.

4.2.3 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian tentang tingkat pengetahuan peserta JKN di Kelurahan Polehan berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Tingkat Pengetahuan				Total	
	Baik		Kurang Baik		n	%
	n	%	n	%		
Tidak bekerja/ Pelajar/ Mahasiswa	7	16	3	7	10	23
Pedagang	2	4	4	9	6	14
Buruh/ Tani	1	2	1	2	2	4
Pensiunan	1	2	0	0	1	2
Karyawan Swasta	12	27	4	9	16	36
Ibu Rumah Tangga	3	7	6	14	9	20
Total	26	59	18	41	44	100

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam tabel 4.8 diketahui bahwa dari 26 responden (59%) peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki pengetahuan baik tentang aplikasi *mobile* JKN adalah karyawan swasta. Sedangkan 18 responden (41%) peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki pengetahuan kurang baik tentang aplikasi *mobile* JKN adalah ibu rumah tangga.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan

Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Usia

Responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas pada usia remaja akhir. Hasil yang didapat pada penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik”

tentang aplikasi *mobile* JKN adalah rentang usia remaja akhir (17-25 Tahun). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novya et al (2017) bahwa semakin cukup usia maka kematangan jiwa dan pengalaman akan meningkatkan kedewasaan namun pada penelitiannya pengetahuan baik didominasi oleh usia yang lebih muda. Masa remaja merupakan proses untuk mencari jati diri, sehingga hadirnya teknologi informasi membuat ketertarikan untuk menggunakan teknologi baru (Wicaksono et al., 2020).

Hal ini bisa terjadi karena responden pada usia remaja akhir lebih mampu mengoperasikan aplikasi *mobile* JKN. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2021-2022 dimana tingkat presentasi pengguna internet didominasi oleh remaja, pada kelompok usia 13-18 tahun sebanyak 99,16% dan kelompok usia 19-34 tahun sebanyak 98,64%. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hermawanti (2013) menyebutkan bahwa tingkat kesadaran akan asuransi kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh usia karena pengetahuan akan sesuatu juga dapat diperoleh melalui pencarian sebagai informasi akan hal tersebut.

4. 3.2 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan

Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Pendidikan

Hasil yang didapat dari penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *mobile* JKN adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir menengah (SMP-SMA). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh novya et al (2017) pendidikan yang tinggi merupakan faktor seseorang

untuk dapat menerima informasi dengan cukup mudah. Pengetahuan dapat diperoleh melalui proses pendidikan yang berfokus pada proses mengajar dengan tujuan agar terjadi perubahan perilaku dari tidak tahu menjadi tahu. Interaksi individu dengan lingkungannya memungkinkan seseorang lebih banyak menerima informasi (Vita et al, 2015).

Mayoritas masyarakat di Kelurahan Polehan memiliki tingkat pendidikan terakhir sekolah menengah. Sehingga hal ini mendukung responden yang berpengetahuan “baik” dan “kurang baik” merupakan masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir menengah. Menurut Notoatmodjo, pendidikan yang tinggi apabila tidak didukung dengan informasi melalui media massa akan mempengaruhi pengetahuan seseorang. Sebaliknya apabila pendidikan rendah namun seseorang bisa mencari informasi lebih luas melalui media massa maupun pendidikan non formal maka pengetahuannya akan lebih jauh dari pada seseorang yang pendidikannya tinggi.

4.3.3 Tingkat Pengetahuan Peserta JKN di Kelurahan Polehan

Tentang Aplikasi Mobile JKN Berdasarkan Pekerjaan

Hasil yang didapat dari penelitian ini, responden peserta JKN di Kelurahan Polehan yang memiliki tingkat pengetahuan yang “baik” tentang aplikasi *mobile* JKN adalah masyarakat dengan pekerjaan karyawan swasta. Pekerjaan merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan. Menurut Notoatmodjo, pekerjaan seseorang sangat berpengaruh terhadap proses mengakses informasi yang dibutuhkan terhadap suatu objek.

Mayoritas responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sehingga hal ini mendukung responden yang berpengetahuan “baik” adalah yang bekerja sebagai karyawan swasta. Sedangkan responden dengan pengetahuan “kurang baik” adalah seorang ibu rumah tangga. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vita et al (2015) bahwa ditinjau dari jenis pekerjaan yang sering berinteraksi dengan orang lain lebih banyak pengetahuan dibandingkan dengan orang tanpa ada interaksi dengan orang lain.

4.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang berasal dari sasaran responden penelitian. Dalam penelitian ini responden yang didapatkan tidak bervariasi. Adapun mayoritas sample dari penelitian ini adalah usia remaja akhir (17 – 25 tahun) dan berpendidikan akhir sekolah menengah. Hal ini dikarenakan mayoritas dari masyarakat Kelurahan Polehan berpendidikan akhir sekolah menengah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap 44 responden peserta JKN mengenai gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap aplikasi *mobile* JKN, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN memiliki tingkat pengetahuan yang baik yaitu sebanyak 26 responden (59%). Sedangkan 18 responden (41%) lainnya memiliki pengetahuan kurang baik terhadap aplikasi *mobile* JKN
2. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan rentang usia remaja akhir (17-25 tahun) memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik yaitu sebanyak 20 responden (45%)
3. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan tingkat pendidikan menengah (SMP-SMA) memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik yaitu sebanyak 23 responden (52%)
4. Pengetahuan responden terhadap aplikasi *mobile* JKN dengan pekerjaan karyawan swasta memiliki tingkat pengetahuan yang lebih baik yaitu sebanyak 12 responden (27%).

5.2 Saran

1. Bagi Peserta JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang diharapkan bagi peserta JKN dapat lebih meningkatkan akses terhadap aplikasi *mobile* JKN sehingga dapat lebih memaksimalkan

pemanfaatannya dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi.

2. Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan bagi BPJS Kesehatan dapat memberikan sosialisasi terkait aplikasi *mobile* JKN kepada masyarakat agar masyarakat dapat memaksimalkan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN, dikarenakan masih banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran aplikasi *mobile* JKN. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama BPJS Kesehatan pada bagian pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahri, S., Amri, & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. *Industrial Engineering Journal Vol 11 No 1 (2022)*, 2.
- BPJS Kesehatan. (2017, November 15). *Akses Pelayanan Dalam Genggaman BPJS Kesehatan Luncurkan Aplikasi Mobile JKN, Banyak Manfaat dan Mudahkan Peserta JKN-KIS*. Retrieved from BPJS Kesehatan Website: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>
- BPJS Kesehatan. (2021, Januari 03). *Iuran*. Retrieved from <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/13>
- BPJS Kesehatan. (2022, Januari 20). *Fitur Mobile JKN Terbukti Permudah Urusan Peserta JKN-KIS*. Retrieved from BPJS Kesehatan Web site: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2170/Fitur-Mobile-JKN-Terbukti-Permudah-Urusan-Peserta-JKN-KIS#:~:text=Dalam%20aplikasi%20Mobile%20JKN%20terdapat,informasi%20dan%20pengaduan%2C%20info%20JKN%2C>
- Hariyono, & Nahdliya, A. (2018). *Hubungan Pengetahuan dan Perilaku dengan Indeks Kebersihan Mulut Pada Remaja Dusun Gonoharjo Kabupaten Kendal*. Retrieved from Repository Universitas Muhammadiyah Semarang: <http://repository.unimus.ac.id/2125/3/BAB%20II.pdf>
- Hidayat, A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kompas.com. (2022, Mei 10). *Cara Konsultasi Kesehatan Online via Aplikasi JKN Mobile*. Retrieved from Koompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2022/05/10/13150047/cara-konsultasi-kesehatan-online-via-aplikasi-jkn-mobile->

- Lethulur, V. A., Pangemanan, D. H., & Supit, A. (2015). Gambaran Tingkat Pengetahuan tentang Pencabutan Gigi pada Masyarakat Kelurahan Kombos Barat berdasarkan Pendidikan dan Pengetahuan. *Jurnal e-GiGi Volume 3 Nomor 1*, 5.
- Mahanani, A. T. (2022). *Gambaran Karakteristik dan Pengetahuan Pasien tentang BPJS Kesehatan (JKN-KIS) di Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung*. Retrieved from Perpustakaan Poltekkes Malang: http://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id/assets/file/kti/P17430194082/BAB_II.pdf
- Notoatmodjo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novya, L., Bhatarendro, M. J., & Yanti, S. N. (2017). Gambaran Pengetahuan mengenai Jaminan Kesehatan Nasional pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Sukadana Tahun 2016. *Jurnal Cerebellum Volume.3 Nomor 1*, 705.
- Presiden RI. (2013). *Perpres No 12 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Presiden RI.
- Presiden RI. (2020). *Perpres No 64 tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Perpres No 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Lembar Negara RI tahun 2020 nomor 130.
- Putri, A. E. (2014). *Seri Buku Saku-2: Paham BPJS*. Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rasyad, R. (2002). *Metode Statistik Deskriptif untuk Umum*. Jakarta: Grasindo.
- Republik Indonesia. (2004). *UU No 40 tahun 2004 tentang SJSN*. Jakarta: Tambahan Lembaran Negara RI No 4456.
- Republik Indonesia. (2011). *UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5256.
- Republik Indonesia. (2012). *UU Republik Indonesia nomor 12 tentang pendidikan tinggi*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2016). *PMK Republik Indonesia Nomor 25 tentang rencana aksi nasional kesehatan lanjut usia tahun 2016-2019*. Jakarta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Uceo. (2016, Februari 25). *Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian* . Retrieved from Universitas Ciputra: <https://informatika.uc.ac.id/id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian/#:~:text=Metode%20pengumpulan%20data%20adalah%20teknik,yang%20digunakan%20untuk%20mengumpulkan%20data.>

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan

URAIAN JADWAL KEGIATAN

Nama Kegiatan	Bulan								
	Jun 2022	Jul 2022	Agt 2022	Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023
Pengajuan dan Konsultasi Judul	■	■							
Mencari literatur			■						
Penyusunan proposal			■	■	■				
Konsultasi proposal			■	■	■	■			
Seminar proposal							■		
Pengambilan Data								■	
Pengolahan dan Analisa Data								■	
Penyusunan Hasil									■
Sidang Akhir									■

INFORMED CONSENT
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Saya yang tersebut di atas menyatakan **SETUJU/ TIDAK SETUJU***. Apabila saya memilih setuju, maka saya **BERSEDIA** untuk mengisi kuesioner penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi Mobile JKN di Kelurahan Polehan” diselenggarakan oleh Reza safitri, mahasiswa dari Poltekkes Kemenkes Malang.

Dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa :

1. Saya diminta untuk memberikan informasi dan menjawab pertanyaan yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan **DIRAHASIAKAN** dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Guna menunjang kelancaran penelitian yang akan dilaksanakan, maka segala hal yang terkait dengan waktu dan tempat akan disepakati bersama.

Dalam menandatangani lembar ini, saya **TIDAK ADA PAKSAAN** dari pihak manapun sehingga saya bersedia untuk mengikuti penelitian.

Malang,2022

Penulis

Informan

(.....) (.....)

*Coret yang tidak perlu

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
GAMBARAN TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT TERHADAP
APLIKASI *MOBILE* JKN DI KELURAHAN POLEHAN

NAMA :
JENIS KELAMIN : Laki-laki
 Perempuan
UMUR :
PEND. TERAKHIR :
PEKERJAAN :

1. Aplikasi mobile JKN digunakan untuk jenis kepesertaan apa?
 - a. **Semua jenis kepesertaan**
 - b. PBI (Penerima Bantuan Iuran)
 - c. Non PBI
2. Dimanakah aplikasi mobile JKN bisa didapatkan?
 - a. Playstore
 - b. Appstore
 - c. **Semua benar**
3. Kode OTP pendaftaran/registrasi aplikasi mobile JKN dikirim melalui?
 - a. Telepon
 - b. **SMS/Email**
 - c. WhatsApp
4. Apasaja yang harus diisi saat pendaftaran/registrasi aplikasi mobile JKN?
 - a. **NIK, nama, tanggal lahir**
 - b. NIK, nama, alamat
 - c. NIK, tanggal lahir, alamat
5. Pada menu apa untuk melakukan ubah faskes (fasilitas kesehatan) di aplikasi mobile JKN?
 - a. Info peserta
 - b. **Ubah data peserta**
 - c. Penambahan peserta
6. Jenis kepesertaan apa yang bisa mengubah kelas perawatan di aplikasi mobile JKN?
 - a. **Mandiri**
 - b. PBI (Penerima bantuan Iuran)
 - c. PPU (Pekerja Penerima Upah)

7. Bagaimana ketentuan perubahan kelas perawatan di aplikasi mobile JKN?
 - a. Untuk satu orang
 - b. Untuk satu keluarga satu faskes
 - c. Untuk satu kartu keluarga**
8. Kartu digital JKN-KIS pada aplikasi mobile JKN dikirimkan melalui apa?
 - a. WhatsApp
 - b. SMS
 - c. Email**
9. Dalam satu aplikasi berisi berapa anggota?
 - a. Keluarga satu faskes
 - b. Satu kartu keluarga**
 - c. Satu orang
10. Pada menu apa untuk melakukan pendaftaran antrian faskes di aplikasi mobile JKN?
 - a. Info lokasi faskes
 - b. Pendaftaran pelayanan**
 - c. Konsultasi dokter

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

TABEL TABULASI UJI VALIDITAS KUESIONER

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	TOTAL
1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	14
3	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	10
4	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	9
5	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	10
6	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	14
7	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	11
8	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	14
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	14
10	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	11
11	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	9
12	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	12
13	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	9
14	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	7
15	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
16	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	6
17	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	5
18	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	12
19	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7
20	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	10
21	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	12
22	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	13
23	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	14
24	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6
25	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	16

26	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	16
27	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	13
28	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	14
29	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	14
30	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	14

TABEL UJI VALIDITAS KUESIONER

Variabel	R tabel	R hitung	Ket
X1	0,361	0,574	VALID
X2	0,361	0,379	VALID
X3	0,361	0,295	TIDAK VALID
X4	0,361	0,455	VALID
X5	0,361	0,469	VALID
X6	0,361	0,476	VALID
X7	0,361	0,270	TIDAK VALID
X8	0,361	0,315	TIDAK VALID
X9	0,361	0,175	TIDAK VALID
X10	0,361	0,580	VALID
X11	0,361	0,392	VALID
X12	0,361	0,070	TIDAK VALID
X13	0,361	0,477	VALID
X14	0,361	0,476	VALID
X15	0,361	0,264	TIDAK VALID
X16	0,361	0,062	TIDAK VALID
X17	0,361	0,245	TIDAK VALID
X18	0,361	0,360	TIDAK VALID
X19	0,361	0,624	VALID
X20	0,361	0,297	TIDAK VALID

TABEL UJI REABILITAS KUESIONER

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,643	20	Reliabel

Lampiran 5 Rekapitulasi Penelitian

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
1	PF	P	21	SMK	IBU RUMAH TANGGA	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	6
2	DA	L	17	SMP	PELAJAR	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	4
3	GB	L	23	SMK	BURUH	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	6
4	BA	L	20	SMP	PEDAGANG	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
5	MD	L	17	SMP	PELAJAR	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	6
6	MS	L	21	SMK	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	7
7	S	P	20	SMK	KARYAWAN SWASTA	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
8	B	L	60	SD	PENSIUNAN	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	7
9	NS	L	37	S1	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	7
10	RA	P	33	SMK	KARYAWAN SWASTA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
11	S	L	58	SD	BURUH	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	4
12	LA	P	20	SMK	MAHASISWA	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	6
13	VM	P	20	SMA	MAHASISWA	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	8
14	P	P	58	SMP	IBU RUMAH TANGGA	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	4
15	NA	P	33	SLTA	IBU RUMAH TANGGA	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	6
16	SH	P	20	D1	KARYAWAN SWASTA	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	8
17	SO	P	20	SMA	MAHASISWA	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	6
18	AA	P	21	SMA	MAHASISWA	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	7
19	NA	P	28	SMK	IBU RUMAH TANGGA	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	7
20	RF	L	25	SMK	PEDAGANG	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	8
21	MI	L	21	SMK	KARYAWAN SWASTA	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	4
22	IP	P	42	SMP	IBU RUMAH TANGGA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

23	ZW	L	27	SMA	PEDAGANG	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
24	JR	L	21	SMK	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8
25	AR	L	21	SMK	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
26	RN	P	17	SMP	PELAJAR	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	5
27	FJ	P	19	SMK	KARYAWAN SWASTA	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	7
28	DA	P	25	S1	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	5
29	AM	P	33	SMA	IBU RUMAH TANGGA	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
30	ER	P	21	SMA	MAHASISWA	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6
31	EZ	P	21	SMA	MAHASISWA	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5
32	TN	P	27	SMA	IBU RUMAH TANGGA	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4
33	U	P	46	SMA	IBU RUMAH TANGGA	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	4
34	UT	P	40	SMA	PEDAGANG	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
35	YU	L	42	S1	PEDAGANG	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	4
36	JA	L	45	SMP	PEDAGANG	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
37	KA	P	21	SMA	MAHASISWA	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	7
38	DN	P	21	SMA	KARYAWAN SWASTA	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	6
39	RS	P	38	D1	IBU RUMAH TANGGA	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	5
40	PO	L	39	SMA	KARYAWAN SWASTA	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	5
41	NO	P	27	SMA	KARYAWAN SWASTA	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	6
42	MA	P	22	SMA	KARYAWAN SWASTA	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	6
43	BP	L	21	SMK	KARYAWAN SWASTA	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	7
44	NI	P	19	SMA	KARYAWAN SWASTA	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	6