

## **PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE JKN* SEBAGAI PENGINGAT TERHADAP MANAJEMEN RISIKO PENONAKTIFAN BPJS KESEHATAN AKIBAT TUNGGAKAN IURAN PESERTA MANDIRI**

**Alya Dhea Rahmatika<sup>1</sup>**  
**Diana Ayu Fajriyah<sup>2)</sup>**  
**Ardila Mubarokhatin Nisa<sup>3</sup>**  
**Dinda Nur Maulidiyah<sup>4</sup>**  
**Avril Verinda Dwi Tamylia<sup>5</sup>**  
**Mohammad Khusnu Milad<sup>6</sup>**

Program Studi Manajemen UIN Sunan Ampel Surabaya<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

aldeyrahma@gmail.com<sup>1</sup>

dianafajryah170602@gmail.com<sup>2</sup>

ardilamn@gmail.com<sup>3</sup>

dindaaanm26@gmail.com<sup>4</sup>

avrlvrnd@gmail.com<sup>5</sup>

m.milad@uinsby.ac.id<sup>6</sup>

### **ABSTRAK**

BPJS Kesehatan merupakan badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk seluruh masyarakat Indonesia. Namun, tingginya angka penonaktifan kepesertaan terutama dari segmen peserta mandiri akibat tunggakan iuran masih menjadi persoalan serius dalam keberlanjutan layanan. Salah satu penyebab utama adalah rendahnya kepatuhan pembayaran yang dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan yang rendah mengenai manfaat BPJS, kesulitan finansial untuk membayar iuran, ketidakmampuan dalam mengakses informasi atau saluran pembayaran, faktor lupa dan kurangnya sistem pengingat. Untuk menjawab tantangan tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* dengan fitur pengingat pembayaran iuran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai pengingat terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan akibat tunggakan iuran peserta mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-asosiatif. Sampel sebanyak 30 responden dipilih secara purposive dari peserta mandiri BPJS Kesehatan Kabupaten Tegal yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan uji regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap manajemen risiko penonaktifan layanan. Kesimpulannya, aplikasi *Mobile JKN* merupakan alat efektif dalam upaya mitigasi risiko penonaktifan layanan bagi peserta mandiri.

**Kata kunci:** *Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Manajemen Risiko, Penonaktifan Layanan*

## ABSTRACT

*BPJS Kesehatan is a public body that administers the National Health Insurance (JKN) program for all Indonesians. However, the high rate of membership deactivation, especially among independent participants due to contribution arrears, remains a serious problem in service sustainability. One of the main causes is low payment compliance influenced by a low level of knowledge about BPJS benefits, financial difficulties in paying contributions, inability to access information or payment channels, forgetfulness, and a lack of a reminder system. To address these challenges, BPJS Kesehatan launched the Mobile JKN application with a contribution payment reminder feature. This study aims to analyze the effect of using the Mobile JKN application as a reminder on the risk management of BPJS Kesehatan deactivation due to contribution arrears for independent participants. The research method used is quantitative with a descriptive-associative approach. A sample of 30 respondents was purposively selected from independent BPJS Kesehatan participants in Tegal Regency who use the Mobile JKN application. Data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed with a simple linear regression test using SPSS. The results showed a positive and significant influence between the use of the Mobile JKN application on service deactivation risk management. In conclusion, the Mobile JKN application is an effective tool in mitigating the risk of service deactivation for independent participants.*

**Keywords:** *Mobile JKN Application, BPJS Kesehatan, Risk Management, Service Deactivation*

## PENDAHULUAN

Layanan kesehatan yang layak dan bermutu merupakan salah satu hak dasar setiap warga negara. Hal ini tertera dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan, yang menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesejahteraan yang aman, bermutu, dan menyeluruh bagi seluruh lapisan masyarakat. Untuk mewujudkan hak tersebut, pemerintah Indonesia membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, sebagai pelaksana program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN bertujuan untuk menyediakan jaminan sosial yang menyeluruh, terjangkau, dan berkelanjutan di bidang kesehatan.

Dalam pemanfaatannya, BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas layanan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah diluncurkannya aplikasi *Mobile JKN* untuk memudahkan peserta dalam mengelola kepesertaannya secara mandiri. Aplikasi ini memberikan fitur untuk mengakses informasi, membayar iuran, mendaftar fasilitas kesehatan, mengikuti antrean online, dan mengakses layanan konsultasi online. Pemanfaatan teknologi informasi sejalan dengan semangat digitalisasi layanan publik untuk mencapai produktivitas, kemudahan, dan aksesibilitas yang lebih baik.

Standar pemanfaatan JKN telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Ketentuan Pemanfaatan Program JKN, yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta pelayanan yang menyeluruh dan berjenjang. *Mobile JKN* diharapkan dapat memperkuat pemanfaatan standar tersebut dengan menjadi alat penyelenggaraan program,

sekaligus menjamin peserta memperoleh hak dan kewajibannya. Namun, pemanfaatan program JKN masih menghadapi tantangan besar, terutama dari sisi tingginya tunggakan iuran dari peserta mandiri. Berbeda dengan peserta yang dibiayai oleh penyelenggara atau negara, peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) harus membayar iuran secara efektif setiap bulan. Berdasarkan laporan, hingga Desember 2024, total tunggakan iuran peserta BPJS Kesehatan mencapai Rp21,48 triliun dengan 17,87 juta peserta dari golongan PBPU dan bukan pekerja (Metrotvnews, 2024). Selain itu, menurut GoodStats (2024) terdapat 15,3 juta peserta JKN yang tergolong peserta tidak aktif karena menunggak iuran. Hal ini menimbulkan risiko nyata terhadap keberlanjutan program JKN, karena peserta tidak dapat mengakses layanan saat dibutuhkan dan simpanan jaminan menjadi tidak berkelanjutan.

Tingginya angka tunggakan iuran dipengaruhi oleh beberapa komponen, seperti literasi digital yang masih rendah dan kondisi keuangan peserta yang fluktuatif. Menurut Yani (2023) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepatuhan peserta PBPU dipengaruhi oleh gaji, tingkat pemahaman, dan persepsi terhadap manfaat layanan. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN sangat penting sebagai instrumen pengelolaan risiko, terutama dalam mengantisipasi penonaktifan manfaat akibat keterlambatan pembayaran iuran. Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan manfaat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN, namun masih berfokus pada pemenuhan manfaat atau kualitas sistem. Penelitian oleh Sihotang (2023) di RS Tandu Nusa Lima Medika menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN masih kurang ideal karena minimnya keterbukaan informasi dan keterbatasan infrastruktur. Sementara itu Hakim et al., (2024) menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN Serbaguna memiliki kemampuan yang tinggi dalam mendukung layanan publik di BPJS Kesehatan, terutama dalam hal akses data dan efektivitas waktu, meskipun beberapa aspek seperti stabilitas sistem dan kemudahan akses masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile* JKN berpotensi menjadi solusi digital yang efektif, tetapi masih memerlukan optimalisasi terutama dalam hal kepesertaan mandiri yang berisiko tinggi mengalami tunggakan pembayaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sebagai pengingat terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan akibat tunggakan iuran pada peserta mandiri. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi BPJS Kesehatan dalam mengembangkan strategi digitalisasi layanan yang lebih efektif dan tepat sasaran, khususnya dalam mengurangi risiko ketidakaktifan layanan akibat tunggakan. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam kaitannya dengan jaminan sosial di Indonesia.

## **KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS BPJS Kesehatan**

BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang langsung bertanggung jawab kepada Presiden, yang melaksanakan tugas pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk seluruh warga negara Indonesia (Dharma Wisa et al., n.d.). Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang menyatakan bahwa “BPJS merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada Presiden”.

### **Peserta Mandiri**

Dalam pelaksanaan program JKN, BPJS Kesehatan membagi peserta menjadi beberapa segmen berdasarkan status pekerjaan dan sumber pendapatan. Peserta Mandiri adalah nama lain dari segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Seorang PBPU adalah orang yang melakukan pekerjaan sendiri tanpa upah tetap dari pemberi kerja dan membayar iuran secara individu. Segmen ini menjangkau pekerja informal yang mencakup pedagang, nelayan, petani dan pelaku usaha kecil dan mikro. PBPU peserta wajib mendaftar diri beserta keluarganya ke BPJS Kesehatan dan membayar iuran bulanan berdasarkan layanan yang mereka pilih. Besaran iuran peserta Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan yang masih berlaku diatur dalam Perpres Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, yaitu hingga Mei 2025, besaran iuran BPJS Kesehatan peserta mandiri atau PBPU terbagi menjadi tiga kelas. Kelas 1 dikenakan tarif sebesar Rp 150.000 per orang per bulan, kelas 2 sebesar Rp 100.000, dan kelas 3 sebesar Rp 42.000. Khusus untuk kelas 3, peserta hanya membayar Rp 35.000 karena mendapatkan subsidi dari pemerintah sebesar Rp 7.000 (Tempo, 2025). Pembayaran iuran ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti ATM, kantor pos, mobile banking, dompet digital (OVO, GoPay, Dana), serta minimarket seperti Indomaret dan Alfamart. Melalui peserta BPJS Kesehatan ini, PBPU dapat mengakses layanan kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS, termasuk puskesmas, klinik pratama, rumah sakit, dan layanan kesehatan lainnya.

### **Aplikasi *Mobile* JKN**

BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi digital *Mobile* JKN untuk mempermudah akses peserta terhadap layanan administratif dan informasi terkait JKN (Adi Pamungkas et al., 2022). Peserta dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan registrasi dan perubahan data, memeriksa tagihan iuran dan riwayat pembayaran, menjadwalkan janji temu online, dan berkonsultasi dengan dokter. Tingkat pemanfaatan *Mobile* JKN bergantung pada usia peserta, latar belakang pendidikan, dan pemahaman mereka terhadap teknologi informasi (Paramitha et al., 2025).

### **Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan**

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan bagian penting dari transformasi digital layanan BPJS Kesehatan. Dalam operasionalnya, aplikasi ini membutuhkan dukungan biaya yang sebagian bersumber dari iuran peserta. Seperti halnya layanan kesehatan pada umumnya, baik BPJS Kesehatan maupun *Mobile* JKN tidak terlepas dari berbagai bentuk risiko. Oleh karena itu, pengelolaan yang efisien dan berkelanjutan menjadi kunci untuk memastikan layanan tetap optimal dan dapat diakses oleh seluruh peserta. Manajemen risiko merupakan suatu usaha terorganisir untuk mengidentifikasi, menyusun prioritas risiko, menganalisis dan mengurangi potensi risiko yang mungkin terjadi pada pasien, pengunjung, staff dan aset organisasi (Hariyanti & Cholifah, 2024). Mitigasi risiko yang dilakukan oleh BPJS

Kesehatan adalah dengan adanya notifikasi ketika datangnya masa tenggang pembayaran. Notifikasi "Anda Memasuki Masa Denda Pelayanan Rawat Inap" di aplikasi *Mobile* JKN muncul karena peserta BPJS Kesehatan menunggak iuran terlalu lama dan peserta tidak membayar iuran selama 3 bulan berturut-turut.

BPJS Kesehatan perlu mengembangkan sistem manajemen risiko yang terstruktur dan adaptif guna menghadapi berbagai tantangan operasional, termasuk permasalahan pembayaran iuran yang belum terselesaikan dari peserta segmen mandiri. Langkah ini penting untuk menjaga keberlanjutan program serta memastikan stabilitas layanan kesehatan bagi seluruh peserta. Layanan JKN akan secara otomatis ditangguhkan ketika peserta menunda pembayaran mereka selama lebih dari satu bulan hingga mereka melunasi tunggakannya. Peserta yang memiliki tunggakan iuran tidak dapat mengakses layanan kesehatan di fasilitas yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, termasuk klinik, puskesmas, maupun rumah sakit. Penghentian sementara layanan ini merupakan bagian dari mekanisme pengendalian risiko yang bertujuan untuk mencegah kesenjangan arus kas dan menjaga keberlanjutan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (info hukum 01, 2025).

### **Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian Suhadi (2022), penggunaan aplikasi *Mobile* JKN memberikan berbagai manfaat nyata bagi peserta JKN, seperti kemudahan akses layanan, penghematan waktu dan biaya, pengurangan antrian, serta percepatan proses administrasi. Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk melihat tagihan iuran, mendapatkan notifikasi *reminder* dan melakukan pembayaran tanpa harus datang ke kantor BPJS. Kemudahan tersebut mendorong peserta menjadi lebih disiplin dan teratur dalam membayar iuran bulanan. Berdasarkan uraian diatas penulis mengajukan hipotesis bahwa terdapat pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile* JKN (terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis dalam penelitian adalah ada Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan

### **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2019), Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-asosiatif dan teknik purposive sampling, yaitu peserta mandiri yang aktif menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan sampel berjumlah 30 responden. Penelitian dilakukan di BPJS Kesehatan Kabupaten Tegal yang terletak di Jalan Professor Muhammad Yamin No.41-42, Mingkrik, Kudaile, Kec. Slawi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel dan kuesioner disebarluaskan kepada responden secara langsung. Menurut Ardiansyah et al. (2023), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang

melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah ditentukan atau dengan mengisi ruang kosong. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan.

Data penelitian ini dianalisis menggunakan software SPSS versi 21. Pada tahap awal, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan sudah tepat dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas bertujuan menilai sejauh mana pertanyaan mewakili variabel, sementara uji reliabilitas mengevaluasi kestabilan jawaban dari responden. Selanjutnya, analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan profil responden serta mengetahui rata-rata persepsi mereka terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai pengingat terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan. Uji regresi linear sederhana dipakai untuk menguji pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai variabel independen dan manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan sebagai variabel dependen. Selain itu, dilakukan uji t untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) guna mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Studi ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan adalah dalam bentuk angka. Analisis dilakukan dari data yang diperoleh dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai pengingat terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan akibat tuggakan iuran pada peserta mandiri. Data dikumpulkan dalam survei terhadap 30 responden. Survei didistribusikan secara pribadi pada skala Likert 1-5.

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden merupakan berbagai latar belakang yang dimiliki responden itu sendiri. Karakteristik ini untuk melihat responden memiliki latar belakang seperti apa. Dalam penelitian ini latar belakang responden difokuskan pada jenis kelamin, umur, dan lama menjadi peserta mandiri. Hasil yang didapat adalah:

**Tabel 1. Tabel Jumlah Responden**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Usia	Lama Menjadi Peserta Mandiri
N	Valid	30	30	30
	Missing	0	0	0

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang diukur meliputi jenis kelamin, usia, dan lama menjadi peserta mandiri BPJS Kesehatan. Jumlah

responden yang dianalisis sebanyak 30 orang, tanpa ada data yang hilang (*missing value*).

### Jenis Kelamin

**Tabel 2. Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	22	73.3	73.3	73.3
	Laki-laki	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 2 mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 22 orang (73,3%), sedangkan laki-laki sebanyak 8 orang (26,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna *Mobile JKN* dalam penelitian ini adalah perempuan.

### Usia

**Tabel 3. Pengujian Karakteristik Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	7	23.3	23.3	23.3
	25-35 Tahun	7	23.3	23.3	46.7
	36-45 Tahun	6	20.0	20.0	66.7
	> 45 Tahun	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa kelompok usia di atas 45 tahun merupakan yang paling dominan, yaitu 33,3% dari total responden. Sementara itu, kelompok usia 36–45 tahun adalah yang paling sedikit, yaitu 6 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* telah digunakan oleh peserta dengan rentang usia yang cukup beragam, namun mayoritas responden dalam penelitian ini berusia >45 tahun.

### Lama Menjadi Peserta Mandiri

**Tabel 4. Pengujian Karakteristik Lama\_Menjadi\_Peserta\_Mandiri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	9	30.0	30.0	30.0
	1-3 Tahun	9	30.0	30.0	60.0
	3-5 Tahun	4	13.3	13.3	73.3
	> 5 Tahun	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah peserta mandiri dengan lama kepesertaan kurang dari 1 tahun dan 1–3 tahun, masing-masing sebanyak 9 orang (30,0%). Sedangkan yang memiliki lama kepesertaan lebih dari 5 tahun sebanyak 8 orang (26,7%), dan yang telah menjadi peserta selama 3–5 tahun sebanyak 4 orang (13,3%).

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan peserta mandiri dengan pengalaman kepesertaan yang relatif baru (di bawah 3 tahun). Hal ini bisa mencerminkan adanya kesadaran baru terhadap pentingnya jaminan kesehatan dan peran aplikasi *Mobile JKN* dalam mempermudah akses layanan tersebut.

### Deskripsi Jawaban Responden

**Tabel 5. Hasil Deskripsi Responen**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Penggunaan_Aplikasi_Mobile_JKN	30	17	33	50	1254	41.80	.924	5.061	25.614
Manajemen_Risiko_Penonaktifan_BPJS_Kesehatan	30	10	10	20	451	15.03	.660	3.615	13.068
Valid N (listwise)	30								

Rata-rata skor variabel penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebesar 41,80 dari total skor maksimum 50 menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Artinya, kemungkinan besar mereka merasa bahwa aplikasi ini cukup bermanfaat, mudah digunakan, dan membantu dalam pengelolaan pembayaran iuran BPJS.

Nilai rata-rata skor variabel manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan sebesar 15,03 dari maksimum 20 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran responden dalam mengelola risiko penonaktifan BPJS tergolong cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kemungkinan besar responden memahami risiko keterlambatan membayar iuran dan berusaha menghindarinya.

Kedua variabel menunjukkan persepsi positif dari responden, yang nantinya akan dianalisis lebih lanjut dalam uji regresi untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan.

### Analisis Data

#### Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Analisis ini dilakukan untuk melihat apakah data yang didapat di lapangan memang layak untuk diteliti atau tidak.

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memeriksa bagaimana setiap item dalam

kuesioner mengukur apa yang seharusnya diukur (valid). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson (Product Moment) dari skor masing-masing item terhadap skor total variabel. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi (Sig. 2-tailed)  $< 0,05$ , maka item tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 6. Tabel Uji Validitas**

		Correlations															
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	T
P01	PC	1	.674**	.803**	.476**	.627**	.464**	.321	.082	.509**	.103	.249	.417*	.057	.283	.309	.653**
	Sig		.000	.000	.008	.000	.010	.084	.667	.004	.589	.184	.022	.766	.129	.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	PC	.674**	1	.804**	.358	.587**	.337	.387*	.124	.383*	-.104	.293	.365*	.178	.115	.182	.563**
	Sig	.000		.000	.052	.001	.069	.035	.513	.037	.584	.117	.047	.346	.547	.335	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	PC	.803**	.804**	1	.616**	.680**	.513**	.473**	-.022	.436*	.195	.153	.395*	.092	.215	.419*	.676**
	Sig	.000	.000		.000	.000	.004	.008	.907	.016	.301	.420	.031	.628	.254	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	PC	.476**	.358	.616**	1	.574**	.395*	.231	-.083	.316	.320	.109	.370*	.062	.244	.506**	.568**
	Sig	.008	.052	.000		.001	.031	.219	.664	.089	.085	.565	.044	.744	.194	.004	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	PC	.627**	.587**	.680**	.574**	1	.605**	.419*	-.054	.512**	.224	.227	.489**	.197	.148	.555**	.688**
	Sig	.000	.001	.000	.001		.000	.021	.779	.004	.235	.229	.006	.296	.435	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	PC	.464**	.337	.513**	.395*	.605**	1	.777**	.205	.606**	.280	.280	.600**	.298	.096	.710**	.720**
	Sig	.010	.069	.004	.031	.000		.000	.278	.000	.135	.133	.000	.110	.614	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	PC	.321	.387*	.473**	.231	.419*	.777**	1	.306	.315	.236	.100	.406*	.520**	-.065	.554**	.568**
	Sig	.084	.035	.008	.219	.021	.000		.100	.090	.209	.601	.026	.003	.733	.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	PC	.082	.124	-.022	-.083	-.054	.205	.306	1	.454*	-.011	.645**	.457*	.302	.476**	.348	.495**
	Sig	.667	.513	.907	.664	.779	.278	.100		.012	.956	.000	.011	.105	.008	.059	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	PC	.509**	.383*	.436*	.316	.512**	.606**	.315	.454*	1	.065	.627**	.610**	.205	.372*	.598**	.757**
	Sig	.004	.037	.016	.089	.004	.000	.090	.012		.731	.000	.000	.276	.043	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	PC	.103	-.104	.195	.320	.224	.280	.236	-.011	.065	1	.251	.198	.112	.330	.487**	.425*
	Sig	.589	.584	.301	.085	.235	.135	.209	.956	.731		.181	.294	.557	.075	.006	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	PC	.249	.293	.153	.109	.227	.280	.100	.645**	.627**	.251	1	.497**	.092	.660**	.356	.676**
	Sig	.184	.117	.420	.565	.229	.133	.601	.000	.000	.181		.005	.628	.000	.053	.000

		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P12	PC		.417*	.365*	.395*	.370*	.489**	.600**	.406*	.457*	.610**	.198	.497**		1	.254	.401*	.793**	.773**
	Sig		.022	.047	.031	.044	.006	.000	.026	.011	.000	.294	.005			.176	.028	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P13	PC		.057	.178	.092	.062	.197	.298	.520**	.302	.205	.112	.092	.254	1	-.150	.339	.332	
	Sig		.766	.346	.628	.744	.296	.110	.003	.105	.276	.557	.628	.176		.430	.067	.073	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P14	PC		.283	.115	.215	.244	.148	.096	-.065	.476**	.372*	.330	.660**	.401*	-.150	1	.312	.582**	
	Sig		.129	.547	.254	.194	.435	.614	.733	.008	.043	.075	.000	.028		.430	.093	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P15	PC		.309	.182	.419*	.506**	.555**	.710**	.554**	.348	.598**	.487**	.356	.793**	.339	.312	1	.783**	
	Sig		.097	.335	.021	.004	.001	.000	.001	.059	.000	.006	.053	.000	.067	.093		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
T	PC		.653**	.563**	.676**	.568**	.688**	.720**	.568**	.495**	.757**	.425*	.676**	.773**	.332	.582**	.783**	1	
	Sig		.000	.001	.000	.001	.000	.000	.001	.005	.000	.019	.000	.000	.073	.001	.000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil penggunaan SPSS, pengolahan data memberikan hasil bahwa semua item dari dua variabel (penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan manajemen risiko penonaktifan BPJS kesehatan) menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05. Ini berarti bahwa semua pernyataan dalam kuesioner memiliki hubungan signifikan dengan skor total variabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam rangkaian pernyataan di kuesioner adalah valid dan dapat digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

### Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) memiliki konsistensi internal yang baik ketika mengukur variabel yang diperiksa. Tes ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang memiliki nilai realibilitas yang baik ketika nilai alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 7. Tabel Uji Realibilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.871	14

Berdasarkan output SPSS, nilai -nilai Cronbach's Alpha diterima pada 0,871 untuk 14 elemen pertanyaan yang telah teruji valid. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang tinggi. Semua pernyataan dalam survei dianggap dapat diandalkan dan cocok untuk mengukur variabel dalam penelitian ini, yaitu penggunaan aplikasi *Mobile*

JKN, manajemen risiko, dan dampak pada penonaktifan BPJS, yaitu penggunaan layanan BPJS Kesehatan.

### **Uji Regresi Linear**

Uji regresi linear digunakan untuk memodelkan hubungan antara satu atau lebih variabel independen dan variabel dependen, serta untuk membuat prediksi atau peramalan.

**Tabel 8. Tabel Uji Regresi Linear Uji F**

#### **ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	144.130	1	144.130	17.185	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	234.837	28	8.387		
Total	378.967	29			

a. Dependent Variable: Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan

b. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa nilai F hitung = 17,185 dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan, artinya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS kesehatan.

**Tabel 9. Tabel Uji Regresi Linear Uji T**

#### **Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-3.379	4.473		-.756	.456
1 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	.440	.106	.617	4.145	.000

a. Dependent Variable: Manajemen Risiko Penonaktifan BPJS Kesehatan

Berdasarkan tabel 9 diperoleh bahwa nilai koefisien regresi (B) untuk variabel Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN sebesar 0.440 dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , yang artinya secara parsial, penggunaan aplikasi *Mobile* jkn berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS kesehatan. Semakin tinggi tingkat penggunaan aplikasi oleh peserta, maka semakin baik pula manajemen risiko yang dilakukan untuk menghindari penonaktifan layanan.

### **Uji Determinan ( $R^2$ )**

Uji Determinan ( $R^2$ ) adalah alat statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa baik sebuah model statistik memprediksi hasil

**Tabel 10. Tabel Uji Determinan ( $R^2$ )**

#### **Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 <sup>a</sup>	.380	.358	2.896

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan tabel tersebut, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,617 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dengan manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0,380 berarti bahwa sebesar 38% variasi dari variabel manajemen risiko penonaktifan dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,358 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model, dan tetap menunjukkan bahwa model memiliki tingkat penjelasan yang cukup baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai pengingat berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen risiko penonaktifan BPJS Kesehatan akibat tunggakan iuran peserta mandiri. Hasil analisis regresi memperlihatkan bahwa semakin aktif peserta menggunakan aplikasi, semakin baik strategi manajemen risiko yang diterapkan, sehingga mengurangi kemungkinan penonaktifan layanan. Tingginya skor persepsi responden terhadap aplikasi ini mencerminkan bahwa mereka merasa aplikasi ini sangat bermanfaat dalam mempermudah akses layanan kesehatan dan pengelolaan pembayaran iuran.

Berdasarkan hasil analisis, aplikasi *Mobile JKN* tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai pengingat yang efektif bagi peserta untuk memenuhi kewajiban iuran mereka. Dengan fitur-fitur yang ada, seperti notifikasi pembayaran dan akses informasi, aplikasi ini dapat membantu peserta untuk lebih disiplin dalam membayar iuran, sehingga mengurangi tingkat tunggakan. Hal ini sangat penting mengingat tingginya jumlah peserta mandiri yang mengalami penonaktifan layanan akibat tunggakan.

Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi, seperti literasi digital yang masih rendah di kalangan peserta. Oleh karena itu, aplikasi ini perlu terus dioptimalkan dan

dingkatkan agar lebih *user-friendly* dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* berpotensi besar dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko dalam sistem jaminan kesehatan di Indonesia.

### Saran

Di masa depan, penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas cakupan dengan melibatkan sampel yang lebih besar dan beragam, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih representatif terhadap populasi peserta BPJS Kesehatan secara keseluruhan. Selain itu, penting untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan peserta dalam membayar iuran, seperti tingkat pendidikan, literasi digital, dan kondisi ekonomi. Penelitian juga harus berfokus pada pengembangan fitur aplikasi *Mobile JKN* agar lebih intuitif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan pengalaman peserta.

Terakhir, pendekatan kualitatif dapat dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan tantangan yang dihadapi peserta mandiri dalam menggunakan aplikasi, yang dapat memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan layanan di masa mendatang. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penelitian yang akan datang dapat berkontribusi lebih baik terhadap pengembangan sistem jaminan kesehatan di Indonesia.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adi Pamungkas, A., Puspo Priyadi, B., & Rina Herawati, A. (2022). Analisis Efektivitas Pengguna Program Mobile Jaminan.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dharma Wiasa, N., Kp, S., & Kes, M. (n.d.). Jaminan Kesehatan Nasional Yang Berkeadilan Menuju Kesejahteraan Sosial.
- GoodStats. (2024). *Sebanyak 15,3 Juta Penduduk Tercatat Menunggak Iuran BPJS*.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1087–1095.
- Hariyanti, F., & Cholifah, C. (2024). Reducing Pending BPJS Claims Through Risk Management. *Academia Open*, 9(1). <https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.6771>
- Info hukum 01. (2025, February 17). *BPJS Kesehatan Menunggak?* Info Hukum.
- Metrotvnews. (2024). *Total Tunggakan Iuran Peserta BPJS Kesehatan Capai Rp21 Triliun.* <https://www.metrotvnews.com/read/bw6Cg7v7-total-tunggakan-iuran-peserta-bpjs-kesehatan-capai-rp21-triliun>
- Paramitha, L., Halmi Qur-Ani, O., Purba, H., Studi, P., Kesehatan, I., Negeri, I., Utara, S., & Id, S. A. (2025). Analisis Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. In *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra* (Vol. 5, Issue 1).

- Sihotang, F. D. (2023). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS KEsehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. *Uma.Ac.Id*, 1–3, 11.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, Ed.).
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Tempo. (2025). *kelas1,2 dan 3 diganti kris segini iuran bpjs kesehatan per januari 2025*. <https://www.tempo.co/ekonomi/kelas-1-2-dan-3-diganti-kris-segini-iuran-bpjs-kesehatan-per-januari-2025--1190478>
- Yani, H. V. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran Bulanan Bpjs Kesehatan Peserta Mandiri Pada Sektor Informal Di Kota Jambi*.