

Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon

¹⁾Welmin M. E. Lumi, ²⁾Rivolta A. Musak, ³⁾Finni F. Tumiwa, ⁴⁾Marieska Y. Waworuntu, ⁵⁾Welong S. Surya*

^{1,2,3,4,5)}Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda, Tomohon, Indonesia

Email Corresponding: seftianwelong2@gmail.com

ABSTRAK

Kata Kunci:

Edukasi
Mobile JKN
Pasien
Manfaat Aplikasi Mobile JKN
Layanan Kesehatan di Aplikasi Mobile JKN

Pengetahuan masyarakat tentang penggunaan sistem jaminan kesehatan di masyarakat belum tersebar luas, bahkan di kalangan mereka yang berprofesi sebagai PNS, banyak yang masih bingung apakah kartu jaminan kesehatan lama mereka seperti Askes, Jamkesmas dan Jamkesda masih bisa digunakan. Hal lain yang membuat semakin rendahnya pelayanan JKN ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi berbagai permasalahan implementasi JKN, perlu adanya peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat, khususnya dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mewujudkan UHC. Metode yang digunakan ialah ceramah dan diskusi dari kegiatan pengabdian masyarakat untuk edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. Materi yang diberikan memuat berbagai keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN, berbagai fitur yang dapat digunakan dalam aplikasi Mobile JKN, dan tutorial singkat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil ceramah diperoleh meningkatnya penggunaan aplikasi Mobile JKN lebih khusus bagi pasien yang akan melakukan perawatan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon. Melalui peningkatan penggunaan aplikasi ini bagi pasien yang datang ke RSUD Anugerah Tomohon dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi yang diperlukan. Diharapkan secara berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang datang ke RSUD Anugerah Tomohon.

ABSTRACT

Keywords:

Educator
JKN Mobile
Patient
Benefits of JKN Mobile Application
Health Services on JKN Mobile Application

Public knowledge about the use of the health insurance system in the community has not been widespread, even among those who work as civil servants, many are still confused whether their old health insurance cards such as Askes, Jamkesmas and Jamkesda can still be used. Another thing that makes JKN services even lower is the lack of public knowledge about using the Mobile JKN application. To overcome various JKN implementation problems, it is necessary to increase public knowledge and participation, especially in the JKN programme and the use of the JKN Mobile application to achieve UHC. The method used was lectures and discussions from community service activities to educate about the use of the Mobile JKN application for outpatients at Anugerah Tomohon Hospital. The material provided included the various benefits of using the Mobile JKN application, various features that can be used in the Mobile JKN application, and a brief tutorial on using the Mobile JKN application. The results of the lecture were an increase in the use of the Mobile JKN application more specifically for patients who will receive health care at Anugerah Tomohon Hospital. By increasing the use of this application for patients coming to RSUD Anugerah Tomohon, it can simplify and speed up the administrative process needed. It is hoped that in a sustainable manner it can increase the satisfaction of patients who come to RSUD Anugerah Tomohon.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Pada 1 Januari 2014, pemerintah secara resmi meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sementara itu, pada 25 November 2011, pemerintah menerbitkan Undang-Undang (UU) BPJS No. 24 Tahun 2011. Sejak disahkannya, kurang lebih 116.122.065 penduduk telah otomatis bergabung dengan BPJS, yang terdiri dari dua kelompok peserta relokasi, yaitu; Responden eksisting peserta sosial sejumlah 16.152.615 orang, Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) sejumlah 86,4 juta orang, TNI dan anggota keluarga sejumlah 859.216 orang, Polri sejumlah 793.454 orang dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) 8.446.856 orang. Namun di tahun 2012 Sumantri menyatakan, berdasarkan informasi kepemilikan jaminan kesehatan dari Kementerian Kesehatan, bahwa pada tahun 2014 sekitar 30,1% dari total penduduk Indonesia, atau sebanyak 73.847.239 jiwa, belum memiliki jaminan kesehatan. 245.021.700 orang. Peran berbagai jaminan kesehatan sangat penting untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2010-2014 dan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. UHC merupakan isu penting baik bagi negara maju maupun negara berkembang, sehingga pada tahun 2005

1620

negara-negara anggota WHO menyepakati keputusan negara-negara tersebut untuk mengembangkan sistem kesehatan yang bertujuan untuk penyediaan UHC. Sejak tahun 2004, aspirasi masyarakat Indonesia untuk mewujudkan UHC telah dipenuhi dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Hal ini semakin diperkuat dengan amanat UU BPJS. Jaminan kesehatan adalah jaminan perlindungan kesehatan bagi peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan perlindungan kebutuhan dasar kesehatan diberikan kepada setiap orang yang telah membayar premi asuransi atau yang preminya ditanggung oleh negara.

Peraturan Presiden tentang Jaminan Kesehatan Nomor 12 Tahun 2013 menyebutkan bahwa penerima iuran jaminan kesehatan adalah masyarakat miskin dan membutuhkan. Orang yang memenuhi syarat atau sangat terampil dapat menggunakan asuransi sesuai dengan kemampuannya. Namun, menurut Suharto di tahun 2009, bagi masyarakat miskin atau sangat miskin, negara memiliki tanggung jawab moral untuk membantu mereka. Isu jaminan kesehatan merupakan isu yang sangat penting karena fenomena menjadi miskin kembali (jamila) dan sedikit sakit menjadi miskin (sadikin), banyak dialami masyarakat miskin di Indonesia sebelum adanya skema jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin. kurangnya jaminan kesehatan.

Berdasarkan hasil pantauan tim LPPM, pengetahuan masyarakat tentang penggunaan sistem jaminan kesehatan di masyarakat belum tersebar luas, bahkan di kalangan mereka yang berprofesi sebagai PNS. Mereka masih bingung apakah kartu jaminan kesehatan lama mereka seperti Askes, Jamkesmas dan Jamkesda masih bisa digunakan. Hal lain yang membuat semakin rendahnya pelayanan JKN ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masyarakat tidak mengetahui mekanisme pengelolaan yang baru untuk memberikan jaminan kesehatan bagi anggota keluarganya. Banyak juga orang yang sebelumnya tidak memiliki asuransi kesehatan menjadi peserta mandiri.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan sebagai badan usaha merupakan badan usaha terbuka yang dibentuk untuk menyelenggarakan Jaminan Sosial Nasional. Program Jaminan Kesehatan (JKN). Misinya adalah mengembangkan sistem kesehatan untuk seluruh rakyat Indonesia, sistem kendali mutu dan manajemen biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien untuk mencapai keberlanjutan program JKN.

Berdasarkan BPJS RI tahun 2017, aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone*. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang memudahkan pendaftaran dan perubahan informasi kepesertaan, kemudahan mendapatkan informasi peserta keluarga, kemudahan melihat pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut) dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan saran atau keluhan. Selain itu, jika lupa membawa kartu, bisa lebih mudah tinggal klik aplikasi ini, dan kartu JKN bisa ditunjukkan langsung ke petugas, dan aplikasi ini didaftarkan dengan kartu keluarga, bukan perseorangan.

Usman (2017) menyatakan, BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, dari pertama kali rilis aplikasi Mobile JKN-KIS hingga saat ini telah mengubah pelayanan dari manual (tatap muka) menjadi pelayanan *online* (sederhana, cepat dan efektif), yang mana memberikan dampak positif bagi masyarakat. Jasa aplikasi Mobile JKN memungkinkan masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN-KIS untuk menikmati berbagai fungsi penting, terutama terkait pengelolaan BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan nyaman. Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan kembali memperbarui aplikasi Mobile JKN, menambahkan fungsi *Care Center* dan *Mobile Screening*. Fitur ini memungkinkan peserta untuk berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatannya, sehingga tidak perlu pergi ke klinik untuk mengetahui riwayat kesehatannya.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan implementasi JKN, kegiatan LPPM ini memandang penting untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat, khususnya dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mewujudkan UHC. Salah satu cara untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat adalah dengan melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Namun karena keterbatasan sumber daya, kegiatan ini hanya dilakukan pada pasien rawat jalan di RSUD Anugerah Tomohon.

Setelah mengikuti kegiatan ini diharapkan mampu: Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kepesertaan dalam jaminan kesehatan untuk mencapai UHC, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perubahan sistem jaminan kesehatan dan mekanisme pengurusan jaminan kesehatan, mendukung upaya pemerintah dalam pencapaian UHC dengan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam program JKN melalui BPJS, serta meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah dan mempercepat pendaftaran pelayanan kesehatan sehingga proses administrasi pun lebih mudah dilakukan. Tujuan dari penyuluhan ini dimaksudkan agar terjadi peningkatan pengetahuan dan informasi bagi pasien atau masyarakat tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile agar dapat mempermudah pasien pada saat memerlukan pelayanan kesehatan secepatnya.

II. MASALAH

Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Tomohon baik jarak dan akses yang cukup jauh membuat dasar pertimbangan penggunaan aplikasi mobile JKN perlu dilakukan agar masyarakat terutama pasien tidak membuang waktu dalam melakukan kunjungan pelayanan atau rujukan dari FKTP Puskesmas maupun dokter keluarga.



Gambar 1. Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon

Pengetahuan masyarakat tentang penggunaan sistem jaminan kesehatan di masyarakat belum tersebar luas, bahkan di kalangan mereka yang berprofesi sebagai PNS. Mereka masih bingung apakah kartu jaminan kesehatan lama mereka seperti Askes, Jamkesmas dan Jamkesda masih bisa digunakan. Hal lain yang membuat semakin rendahnya pelayanan JKN ini adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masyarakat tidak mengetahui mekanisme pengelolaan yang baru untuk memberikan jaminan kesehatan bagi anggota keluarganya. Banyak juga orang yang sebelumnya tidak memiliki asuransi kesehatan menjadi peserta mandiri.

III. METODE

Adapun metode yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini antara lain:

1. Survey lapangan untuk mempelajari permasalahan yang ada dan selanjutnya memberikan penawaran tentang Penyuluhan dan Pemberian Edukasi bagi masyarakat tentang penggunaan JKN Mobile.
2. Kegiatan berikutnya adalah penyusunan proposal kegiatan yang diusulkan kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Institusi Pendidikan dan mendapatkan penugasan (Surat Tugas).

3. Setelah mendapat persetujuan, dilaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat berupa pemberian penyuluhan atau edukasi tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile pada pasien rawat jalan di RSUD Anugerah Tomohon.

Alur pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini dilakukan melalui beberapa tahapan antara lain:

1. Mulai Tahap ini merupakan tahap awal kegiatan dengan survei lokasi kegiatan pengabdian serta identifikasi ide kegiatan pengabdian yang sesuai.
2. Survei Lapangan Pada tahapan ini, tim melakukan pengamatan untuk mempelajari keadaan lokasi yang menjadi mitra sekaligus target, terutama untuk mengetahui kelayakan kegiatan yang direncanakan agar tepat sasaran sehingga tujuan kegiatan tercapai.
3. Identifikasi Permasalahan setelah melakukan survei serta menentukan lokasi kegiatan pengabdian, selanjutnya dilakukan identifikasi kebutuhan yang menjadi permasalahan dari lokasi kegiatan yang akan dipecahkan.
4. Kesepakatan rencana kegiatan setelah identifikasi terhadap kebutuhan yang menjadi permasalahan dilaksanakan, tim melakukan pengajuan usulan secara formal lewat surat permohonan pengabmas kepada Direktur RSUD Anugerah Tomohon, selanjutnya setelah mencapai kesepakatan maka segera dilakukan penyusunan proposal kegiatan yang diajukan ke pihak sumber dana dalam hal ini adalah institusi Tim PKM melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Institusi.
5. Penyusunan Proposal Dalam tahap ini penulis mengajukan usulan kegiatan beserta rencana anggaran yang dibutuhkan.
6. Kegiatan Penyuluhan tentang Penggunaan Aplikasi JKN Mobile. Dalam proses selanjutnya setelah proposal disetujui maka membuat rancangan kegiatan, selanjutnya survey bahan yang akan digunakan dalam kegiatan serta memulai kegiatan penyuluhan atau pemberian edukasi pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon.
7. Pembuatan Laporan dan Artikel Dalam tahap ini dilakukan penyusunan laporan pertanggung jawaban kegiatan. Dalam tahap ini juga dilakukan penulisan artikel dari laporan kegiatan untuk diterbitkan pada jurnal pengabdian kepada masyarakat terakreditasi.
8. Selesai Dalam tahap ini dilakukan penyusunan laporan pertanggung jawaban kegiatan oleh tim Pengabdian Masyarakat untuk dimasukkan ke bagian/unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Institusi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini dilaksanakan selama 1 hari yaitu pada tanggal 29 Mei tahun 2023 di Instalasi Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. Pelaksanaan Program Pengabdian pada Masyarakat berupa penyuluhan pada pasien tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile ini diikuti oleh 32 orang pasien dan keluarga serta tim Program Pengabdian pada Masyarakat Institusi (Tim Pengabdian) yang terdiri dari 5 orang tenaga dosen pada program studi Administrasi Kesehatan, 6 orang mahasiswa dan perawat di ruangan setempat. Kegiatan diawali dengan sambutan singkat dari kepala ruang rawat inap dan dilanjutkan dengan kegiatan penyuluhan pada pasien dan keluarga yang hadir tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile. Dalam kegiatan ini, terjadi peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile. (Suhadi et al., 2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS” dari penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online yang dapat diakses melalui aplikasi di dalam gadget peserta sendiri. Aplikasi ini bisa digunakan kapan dan dimana pun bisa digunakan untuk memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan secara konvensional kini dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut tanpa harus antri di kantor cabang BPJS kesehatan.



Gambar 2. Foto bersama Tim PKM dengan Pasien Rawat Jalan



Gambar 3. Suasana Awal Kegiatan Penyuluhan



Gambar 4. Tim PKM (Dosen Prodi S1 Administrasi Kesehatan) usai kegiatan penyuluhan

V. KESIMPULAN

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi yang dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi dan sudah dapat digunakan di RSUD Anugerah Tomohon. Namun masih ada yang membutuhkan bantuan edukasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan diharapkan bisa meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Anugerah Tomohon. Selain itu dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan dari tenaga kesehatan dalam mengelola administrasi pasien yang datang.

Demikian laporan ini kami buat sebagai laporan pengabdian kepada masyarakat dari kegiatan edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN di laksanakan pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. Kegiatan ini tidak akan berhasil tanpa adanya partisipasi dan dukungan dari semua pihak, karenanya dalam pencapaian kegiatan ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi setiap pihak yang terlibat. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada direktur beserta staff perawat khususnya di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon yang sudah mengizinkan Tim PKM untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta menyediakan sarana untuk kegiatan penyuluhan tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Kemudian juga kepada pasien rawat jalan bersama keluarga yang telah mengikuti kegiatan ini sehingga kegiatan ini boleh berjalan dengan sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim., Hermiyanti., Abd. Rahman. 2017. Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, Vol.3, No.1, PP 62-70.
- Ayu, I. G., Larassinta, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program BPJS Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4 . 0 . 5 (November). BPJS, RI. 2017. *Mobile JKN : Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital*. Jakarta: Sekretariat Jendral.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Hidayati, Ika Rahma, and Nanis Susanti. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya." *Jurnal Ekonomi Manajemen Volume 3*,: 75 – 104.

- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Mobile Jkn di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2).
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. 2021. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika P-ISSN 2337-4446 | E-ISSN 2684-8295 REFORMASI*, 9, 1–13
- Nurmalasari, M., Anggita T., N., Ni, S., & Maula, M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(1).
- Suharto, Edi. 2009. *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia. Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148> Aplikasi. *Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS*, 13(2), 262–267.
- Sumantri, Usman. 2012. Berbagai Isu Jamkesda dalam BPJS kesehatan. Makalah disampaikan dalam Seminar & Workshop Peluang dan Tantangan Daerah Meyongsong Pelaksanaan Kebijakan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jogja Plaza Hotel, Yogyakarta, 7-8 Desember 2012.
- Usman, WS. 2017. “Panduan Lengkap Aplikasi Bpjs Kesehatan [Mobile JKN-KIS].” <https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis/>.
- Wahyuni, F. 2021. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Volume 3 (3) 2021: 377-384 E-ISSN: 2714-7673 Administrativa.Fisip.Unila.Ac.Id*, 3(3), 377–384
- Wasiti, Marita Ahdiyana, dan Yanuardi. 2011. Implementasi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Kabupaten Bantul. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Wulandari, Ayu. 2019. “Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn Innovation of Health Bpjs in Giving Services To the Community : Jkn Mobile Applications.” 5(2).