



Upaya Peningkatan Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di Masyarakat Melalui Video

Efforts To Increase The Use Of JKN Mobile Applications in The Community Through Video

Nabilla Tri Pramita Utami*¹, Muhlizardy²

¹Fakultas Ilmu Kesehatan/Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit/ Universitas 'Aisyiyah Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara No.10, Jawa, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57146

Korespondensi Penulis : nabillatripramita@gmail.com*

Article History:

Received: Juli 23, 2024;

Revised: Agustus 07, 2024;

Accepted: August 21, 2024;

Published: August 23, 2024;

Keywords: *JKN Mobile, increase usage, audiovisual*

Abstract: *Background; JKN Mobile is a non-face-to-face application that has many features and facilities participants in maximizing the national health insurance program organized by BPJS Health. In 2013, the number of JKN Mobile users in Surakarta reached 373.212 users. Providing information and understanding through video media to the public is a first step in increasing the use of JKN Mobile application. Objective; As a media of information and education to improve the use JKN Mobile applications in the community. Method; The method of this activity is implemented in the form of socialization through video media related to JKN Mobile. Result; Before the education related to the use of JKN Mobile application only 45% of population knew and used the application. After the education, 90% of the people who followed the activity knew and will use the JKN Mobile application to get health services. Conclusion; after educating through the video "Let's Use JKN Mobile: Online Health Services Solutions", the public becomes aware of the use of JKN Mobile applications and will use them to access online health services.*

Abstrak

Latar Belakang; *Mobile JKN* merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Pada tahun 2013, jumlah pengguna *Mobile JKN* di Surakarta mencapai 373.212 pengguna. Memberikan informasi dan pemahaman melalui media video kepada masyarakat merupakan langkah awal dalam peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Tujuan; Sebagai media informasi dan edukasi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat. Metode; Metode kegiatan ini dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi melalui media video terkait aplikasi *Mobile JKN*. Hasil; Sebelum dilakukan edukasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* hanya 45% masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Setelah dilakukan edukasi, 90% masyarakat yang mengikuti kegiatan mengetahui dan akan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendapatkan layanan kesehatan. Kesimpulan; Setelah dilakukan edukasi melalui video "Ayo, Pakai *Mobile JKN*: Solusi Layanan Kesehatan Online", masyarakat menjadi paham terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan akan menggunakan aplikasi tersebut untuk mengakses layanan kesehatan online.

Kata Kunci: *Mobile JKN, penggunaan, audiovisual.*

1. PENDAHULUAN

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Setiap perusahaan wajib daftarkan pekerja/karyawannya menjadi anggota BPJS. Masyarakat yang bukan karyawan harus mendaftarkan diri beserta keluarganya menjadi anggota BPJS Kesehatan secara mandiri. Kemudian anggota BPJS akan membayar tarif sesuai kelas yang diambil oleh setiap anggota. Bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu (miskin), tarif BPJS Kesehatan ditanggung oleh pemerintah melalui Program Bantuan Iuran (PBI) (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Kepala Cabang BPJS Surakarta Dyah Miryani pada tahun 2023, jumlah pengguna *Mobile JKN* di Surakarta mencapai 373.212 pengguna dengan pemanfaatan fasilitas paling banyak pada perubahan fasilitas kesehatan. Karena kalau ingin mengubah dokter keluarga, klinik, dan fasilitas kesehatan bisa dilakukan hanya dengan menggunakan *Mobile JKN*.

Mobile JKN merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Saputra and Istiqomah, 2024). Aplikasi mobile JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrian pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Utami, Asnawi and Firah, 2024). Pengembangan aplikasi mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi mobile JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan mobile JKN BPJS Kesehatan (Kur'aini, Anggraini, Nurcahyaningih, Setyoningsih, & Widyastuti, 2024).

Pada pelaksanaan layanan *Mobile JKN* terdapat beberapa kelebihan di antaranya: peserta dapat mengambil nomor antrian fasilitas kesehatan primer melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang secara langsung untuk mengantre, peserta dapat mengetahui informasi kepesertaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi, peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ketua RT 009 dan Ketua PKK Dusun Bendo Donoyudan menyatakan bahwa masyarakat pada dusun tersebut mayoritas belum mengetahui terkait aplikasi *Mobile JKN* dan penggunaan aplikasi masih minim serta belum adanya edukasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN tersebut. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 4 orang warga, mereka mengatakan bahwa belum mengetahui apa itu *Aplikasi Mobile JKN*. Sehingga saat ada keluarga yang sedang sakit atau memerlukan layanan kesehatan mereka akan kesulitan dalam mengidentifikasi penyakit tersebut, dimana hal tersebut dikhawatirkan akan terjadi keterlambatan proses pengobatan. Selain itu, dengan adanya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* masyarakat bisa melakukan pendaftaran layanan kesehatan sesuai dengan fasilitas pelayanan kesehatan secara online. Hal tersebut akan lebih memudahkan masyarakat dalam menerima layanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat yang mempunyai BPJS Kesehatan baik BPJS PBI maupun Non PBI bisa melakukan pengecekan status BPJS Kesehatan atau BPJS masih ada tunggakan yang belum dibayar dan masih banyak lagi. Adapun alasan peneliti menjadikan masyarakat sebagai target dalam edukasi terkait Aplikasi *Mobile JKN* ini karena mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatan dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu atau menunggu antrean dari rumah (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis menyusun KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) melalui luaran Video dengan judul “Ayo, Pakai *Mobile JKN*: Solusi Layanan Kesehatan Online”. Tujuan dari luaran video sebagai informasi dalam peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai layanan kesehatan secara online dan dapat mempermudah masyarakat yang kesulitan membaca karena video ini disajikan dengan gambar, tulisan, dan suara dalam menjelaskan terkait pengertian aplikasi *mobile JKN*, manfaat *Mobile JKN*, cara mendaftar akun, fitur *Mobile JKN*, dan cara mendaftar pelayanan (antrean). Manfaat dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yaitu dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan karena aplikasi *Mobile JKN* menawarkan fitur-fitur layanan kesehatan secara online sehingga dapat mengurangi kebutuhan mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Hasil karya ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan dapat diterapkan saat membutuhkan layanan kesehatan.

2. METODE

Metode pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk sosialisasi melalui media video terkait aplikasi *Mobile JKN*. Dimana terdapat pre-test dan post-test yang dilakukan dengan mengisi kuesioner untuk mengukur tingkat pengetahuan dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat.

3. HASIL

Upaya peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* ini dilakukan kepada masyarakat Bendo RT 009 Donoyudan Kalijambe melalui video yang dihadiri oleh 18 orang pengurus RT dan Ibu PKK. Kegiatan ini juga dilakukan pre-test dan post-test untuk mengukur pengetahuan sebelum dan sesudah dilakukan sosialisasi terkait upaya peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Berikut merupakan hasil kenaikan angka pre-test dan post-test masyarakat tentang aplikasi *Mobile JKN* dengan kriteria pendidikan terakhir.

Tabel 1. Hasil Kenaikan Angka Pre-Test Dan Post-Test Masyarakat

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Penggunaan <i>Mobile JKN</i>	
		Pre-Test	Post-Test
SD	6	3	6
SMP	4	2	3
SMA/SMK	6	2	5
Perguruan Tinggi	2	1	2

Salah satu manfaat dari kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, yang mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test yang dilakukan menunjukkan bahwa sebelum diberi edukasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* hanya 45% masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Setelah dilakukan edukasi 90% masyarakat yang hadir mengetahui dan akan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk mendapatkan layanan kesehatan.



Gambar 1. Media Yang Digunakan Sebagai Bahan Pengabdian

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang dicapai dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

- a. Kurangnya edukasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat sebagai langkah preventif dalam menghadapi kondisi kesehatan tertentu dimana mereka berhak memantau kesehatan secara fisik maupun administratif. Upaya yang dilakukan guna meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di masyarakat dengan memberikan edukasi kesehatan melalui video narasi.
- b. Edukasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat ini dimaksudkan untuk membantu menginformasikan penggunaan *Mobile JKN* sebagai layanan kesehatan online yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang dapat digunakan kapan saja mereka memerlukan pelayanan kesehatan. Hal ini akan meminimalkan waktu masyarakat berada di fasilitas layanan kesehatan dan meminimalkan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan.
- c. Salah satu media yang dapat digunakan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat adalah media audiovisual. Media audiovisual yang digunakan adalah media video narasi karena media ini memiliki kapasitas untuk meningkatkan pengetahuan dan informasi masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- An Nur, U. (2022, Desember). *Media Audivisual : Pengertian, Jenis, Manfaat, Kelebihan dan Kekurangan*. Diambil kembali dari an-nur.ac.id: <https://an-nur.ac.id/blog/media-audivisual-pengertian-jenis-manfaat-kelebihan-dan-kekurangan.html>
- Bhayangkara, R. (2024). *Aplikasi Mobile Jkn, Solusi Cepat Pendaftaran Pelayanan Rawat Jalan Tanpa Antri Di Rumah Sakit*. Diambil kembali dari rs-bhayangkarasurabaya.id: <https://rs-bhayangkarasurabaya.id/baca/artikel/832/aplikasi-mobile-jkn-solusi-cepat-pendaftaran-pelayanan-rawat-jalan-tanpa-antri-di-rumah-sakit.html>
- BPJS. (2020). *PANDUAN MOBILE JKN*. Diambil kembali dari bpjs-kesehatan.go.id: <https://bpjs-kesehatan.go.id/user-manual-mobile-jkn/akun-mobile-jkn.html>
- Gemuh, J. (2022). *Manfaatkan Aplikasi Mobile JKN-KIS*. Diambil kembali dari johorejo.desa.id: <http://johorejo.desa.id/kabardetail/ZmhqNENoQVBmNjhObnZUeHJ3Z3djdZ09/manfaatkan-aplikasi-mobile-jkn-kis.html>
- Hafidz, S., Pangestuti, R. S., & Qintharah, Y. N. (2024). Penerapan Aplikasi Mobile JKN dalam Upaya Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan Masyarakat Desa Wibawamulya. *Jurnal An-Nizam*, 157-163.
- Informal, S. And Rw, D.I. (2023) 'Sosialiasi Program Jkn Melalui Bpjs Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Kepesertaan Pekerja', 4(2), Pp. 94–101.
- Kemenkes RI (2019) 'Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci', *Jaminan Kesehatan Nasional*, (April), pp. 3–4.
- Kur'aini, S., Anggraini, A., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P., & Widyastuti, F. (2024). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 1-6.
- Lutfiyah Rizqulloh, Bajeng Nurul Widyaningrum and Ratih Dwi Anggraynie (2023) 'Penyebaran Informasi Kesehatan Mengenai Penggunaan Mobile JKN Pada Remaja Di Kota Semarang', *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), pp. 143–148. Available at: <https://doi.org/10.58355/engagement.v2i3.31>.
- Marlina. (2021). *Pengembangan media pembelajaran SD/MI*. Diambil kembali dari books.google.co.id: https://books.google.co.id/books?id=pdM6EAAAQBAJ&pg=PR7&hl=id&source=gb_s_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Mujahidin, E. et al. (2021) 'Importance performance analysis model for implementation in national education standards (SNPs)', *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 10(5), pp. 114–128. Available at: <https://doi.org/10.36941/ajis-2021-0127>.
- Ngampel, P. (2022). *BPJS - Kelebihan dan Kemudahan Aplikasi Mobile JKN*. Diambil kembali dari putetgede.kendalkab.go.id: <https://putatgede.kendalkab.go.id/kabardetail/VmNLVEtiMzAvTnIrS2E2RIJuTzFIQT09/bpjs---kelebihan-dan-kemudahan-aplikasi-mobile-jkn.html>

- Purwanti, S., Diaty, R. and Laily, R. (2022) ‘Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Banjarmasin Indah’, *Jurnal Pegabdian Kepada Masyarakat*, 1, pp. 24–29.
- Setiawan, H. (2021). Pemanfaatan Media Audio Visual dan Media Gambar Pada Siswa Kelas V. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 30-37.
- Winelis, G., & Sodik, M. (2019). Video Edukasi Efektif Sebagai Media Promosi .
- Yusmarwati, Y. (2018) ‘Efektifitas Penggunaan Media Audio Visual Terhadap Motivasi Dan Hasil Belajar Mengidentifikasi Unsur-Unsur Cerita Anak Di Kelas V Sd Negeri 018 Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu’, *JURNAL PAJAR (Pendidikan dan Pengajaran)*, 2(3), p. 387. Available at: <https://doi.org/10.33578/pjr.v2i3.5534>.
- Zebua, J.F., Hutahean, M. and Tobing, A.L. (2024) ‘Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan’, *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), pp. 4735–4744.