

## **Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pasien atau Keluarga BPJS di RS Woodward Palu**

**Mutmainnah.HS<sup>1\*</sup>, I Gede Restawan<sup>2</sup>, Sri Purwiningsih<sup>3</sup>, Anggri Alfira Yunita Assa<sup>4</sup>, Imelda Kantohe<sup>5</sup>, Prince Credo N.Togea<sup>6</sup>, Riski Kurniawan Dawali<sup>7</sup>, Muthmainnah Munir<sup>8</sup>**

<sup>1-7</sup>Stikes Bala Keselamatan Palu

JL. Bali No. 22B Palu, Kelurahan Lolu Selatan, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia

<sup>8</sup>Universitas Muhammadiyah Banjarmasin,

Jl. S. Parman Kompleks RS Islam, Ps. Lama, Banjarmasin Tengah, 70114, Kalsel, Indonesia

\*Email Korespondensi: [mutmainnah.flo@gmail.com](mailto:mutmainnah.flo@gmail.com)

### **Abstract**

*This era of reform has caused the development of information technology to grow rapidly, BPJS has a brilliant idea by launching the JKN Mobile Application, the application is an innovation carried out by BPJS Kesehatan in Improving services to the community in the health sector. Mobile phones are a tool to help communicate and solve problems in health services, accelerate access, this application needs to be known and disseminated, the use of the JKN mobile application has minimal information, but there are also people who understand but fail to register. Even through the application can facilitate patients in JKN health administration activities, Community Service Community Service is carried out at the Woodward Palu Hospital which is a PkM partner location aimed at ensuring that Patients/families can understand and be able to apply the use of the JKN Mobile application effectively, we and the officers direct and guide the use of registration through the machine provided at the hospital and are directed back to the JKN Mobile Application and filling out the questionnaire using a barcode scan. This activity was carried out for days, there were 40 BPJS user patients using the JKN Mobile Application.*

**Keywords:** *administration, BPJS application, JKN, patient*

### **Abstrak**

Era reformasi ini yang menyebabkan perkembangan teknologi informasi makin pesat, BPJS memiliki ide cemerlang dengan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN, aplikasi tersebut merupakan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan. Handphone merupakan alat bantu dalam berkomunikasi dan penyelesaian masalah dalam layanan kesehatan, mempercepat akses, aplikasi ini perlu diketahui dan disebarluaskan penggunaan aplikasi mobile JKN minim informasi namun ada juga masyarakat yang memahami namun gagal dalam pendaftaran. Padahal aplikasi tersebut dapat memudahkan pasien dalam kegiatan administrasi kesehatan JKN, Pengabdian masyarakat Pengabdian Masyarakat dilakukan di Rumah Sakit Woodward Palu yang merupakan lokasi mitra PkM bertujuan agar Pasien/Keluarga dapat memahami dan mampu mengaplikasikan penggunaan Aplikasi mobile JKN dengan efektif, kami dan petugas mengarahkan memandu penggunaan pendaftaran melewati mesin yang sudah disediakan di rumah sakit dan diarahkan kembali ke Aplikasi Mobile JKN dan pengisian kuesioner menggunakan scan barcode. kegiatan ini dilaksanakan selama 7 hari ada 44 pasien pengguna BPJS menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

**Kata Kunci:** *administrasi, aplikasi, BPJS, JKN, pasien*

---

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan bagian dari pembangunan nasional yang diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan kesadaran ,kemajuan dan kemampuan hidup sehat dengan tujuan meningkatkan kesadaran ,kemajuan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal .Keberhasilan pembangunan kesehatan dapat berdampak pada peningkatan mutu dan daya saing sumberdaya manusia Indonesia melalui program yang diselenggarakan ,Salah satu program bidang kesehatan di Indonesia adalah jaminan kesehatan Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran dibayar oleh pemerintah .

Landasan hukum bagi pemerintah dalam rangka memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat tertuang dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Idris,2014) Dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman ,bermutu,dan terjangkau .Jaminan Kesehatan Nasional yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyatakan bahwa jaminan kesehatan menggunakan prinsip asuransi yaitu kepesertaan yang bersifat wajib ,besaran premi berdasarkan presentase pendapatan dan semua anggota mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama .Melalui SJSN ini ,seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berdampak pada peningkatan derajat kesehatan ( Mulyadi, 2014)

Penduduk Indonesia wajib menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan membayar iuran rutin bulanan baik dibayar sendiri ataupun dibayar oleh pemerintah .Pemerintah membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional bagi kelompok masyarakat miskin melalui jalur PBI (penerima bantuan iuran ) ,sedangkan masyarakat yang tidak tergolong miskin wajib membayar iuran rutin secara mandiri (non PBI) (Idris,2014).

Undang –Undang No.21 Tahun 2011 juga menerangkan bahwa Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan oleh BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.Khusus untuk jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai per 1 Januari 2014 .Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum public yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial dengan 2 (dua) jenis kepesertaan yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI ) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Perpres,2011).

BPJS kesehatan terus melakukan inovasi khususnya dibidang teknologi kesehatan yang dapat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam mengakses pelayanan kesehatan .Salah satu aplikasi yang terus dikembangkan adalah mobil JKN.Aplikasi ini dapat diunduh oleh pengguna smartphone dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau memperoleh informasi seputar program JKN-KIS.Aplikasi mobile JKN memiliki bebrbagai fitur yang dapat diakses penggunaanya,mulai dari fitur skrining kesehatan ,pembayaran premi,cek ketersediaan tempat tidur di rumah sakit dan banyak fungsi lain .Dengan adanya aplikasi ini harapannya masyarakat semakin mudah mengakses layanan kesehatan di tengah pandemic (Kurniawan et al,2015).

Menurut Penelitian (Saryoko dkk,2019) bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi mobile JKN dan dapat memenuhi harapan pengguna.Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang didesain oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu

Indonesia Sehat. Aplikasi ini lengkap memuat informasi seputar Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat hingga bias digunakan untuk pendaftaran peserta, merubah data peserta, serta mengecek iuran. Peserta bisa dengan leluasa memanfaatkan aplikasi ini untuk mengurus kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional;- Kartu Indonesia Sehat tanpa harus dating ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan (Kesehatan, n.d). Terdapat 17 % Responden yang tidak merasa puas dan merasa lebih mudah dating langsung ke Kantor BPJS untuk melakukan pendaftaran secara offline.

Hasil penelitian dengan pembahasan yang sama dilakukan oleh (Putri, 2019) dengan judul analisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobil JKN melalui model unified theory of acceptance and use of technology atau UTAUT dengan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 57 % responden merasa terbantu dengan adanya aplikasi mobil JKN namun sisanya sebanyak 43% tidak menerima aplikasi tersebut. Pada penelitian ini adapun responden yang merasa tidak puas terhadap aplikasi mobile JKN terjadi karena masih belum paham teknologi, belum memahami pengguna aplikasi online. Kemudian lainnya adalah permasalahan sinyal dari internet, sehingga peserta terkadang merasa ada kesulitan saat mengakses aplikasi mobile JKN.

Dalam pelaksanaan JKN pada kenyataannya masih mengalami kendala Kesertaan Program Jaminan Sosial terhadap Pekerja di Sektor Informal. Studi Kasus di Kota Surabaya menunjukkan bahwa pelaksanaan program Jaminan Sosial belum diikuti oleh sebagian besar pekerja sector informarmal karena mengalami kendala : meliputi kurangnya pengetahuan tentang Jaminan Sosial Nasional, belum mendapatkan akses, tingkat pendidikan dan ekonomi yang rendah (Triyono & Soewartoyo, 2013).

Kegiatan sosialisasi JKN berdampak secara kognitif, afektif dan behavioural kepada peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi dengan harapan secara kognitif adanya peningkatan pengetahuan peserta jaminan Kesehatan dan secara afektif diharapkan kesadaran masyarakat bersedia mendaftarkan diri untuk mengikuti program JKN dengan menyisakan pendapatan untuk digunakan saat masyarakat sakit (Wibowo, 2014).

## **METODE**

Kegiatan sosialisasi ini dilakukan pada pasien/keluarga yang merupakan peserta BPJS di Rumah Sakit Woodward dengan menggunakan metode sosialisasi langsung dengan pengisian kuesioner secara Offline dan Online, ada 44 Peserta BPJS yang menjadi responden. Persiapan Alat dan Bahan menggunakan Lembar Kuesioner dan Aplikasi Mobile JKN menggunakan Hanphone.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan pada pasien dan keluarga yang sedang berkunjung untuk melakukan pengobatan di rumah sakit Bala Keselamatan. Berdasarkan hasil data yang didapatkan ada 44 yang ikut sebagai peserta BPJS dan mengisi data di Aplikasi Mobil JKN dengan menggunakan google form ini merupakan inovasi teknologi dalam pembaharuan sistem. Pelaksanaan kegiatan dilakukan bulan 3-10 Mei 2024 dengan menunggu pasien yang datang ke rumah sakit melakukan pemeriksaan kesehatan, tim melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner setelah selesai kami melakukan olah data untuk memudahkan menentukan hasil. Pasien dan keluarga pasien merasa senang lebih mudah dalam pendaftaran dan efektif dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN menggunakan Hanphone 44 pasien merasakan dampak positif.

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa semua peserta BPJS 44 Orang (100%) Efektif dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN, Jaminan Kesehatan Nasional –Kartu

Indonesia Sehat (JKN-KIS) merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah mengikuti prosedur menggunakan Aplikasi Mobil JKN (Jaminan Kesehatan nasional )

Tabel 1. Hasil Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

<i>Valid</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Commulative Percent</i>
1	1	2,3	2,3	2,3
6	1	2,3	2,3	4,5
7	2	4,5	4,5	9,1
8	1	2,3	2,3	15,9
9	2	4,5	4,5	18,2
10	1	2,3	8,8	18,2
11	36	8,1		
Total	44	100,0	100,0	100,0



Gambar 1. Pendampingan pendaftaran



Gambar 2. Penjelasan Kuesioner

## KESIMPULAN

Pengabdian ini menunjukkan bahwa pasien /keluarga menggunakan Aplikasi mobile JKN dengan mudah dalam penggunaannya ,namun masih ada yang belum memanfaatkan yang menjadi peserta JKN .

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kampus STIKes Bala Keselamatan dan RS.Woodward Palu yang telah mengizinkan dalam bentuk Pengabdian ,terimakasih semua pihak yang telah membantu hingga akhirnya pengabdian ini selesai .

## DAFTAR PUSTAKA

1. Asih E, Putri DKK, Paham JKN (Jaminan Kesehatan Nasional), Friederich-Elbert-Stiftung, Jakarta. 2014
2. BPJS Kesehatan. Iuran BPJS Kesehatan. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2016.
3. Idris, F. Optimalisasi Sistem Pelayanan Kesehatan Berjenjang pada Program Kartu Jakarta Sehat. Kesmas Natl. Public Heal. J. 9, 94 (2014).
4. Kurniawan, Y. T., Kanto, S. & Mardiyono, M. Strategi Optimalisasi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk keluarga miskin di Puskesmas Kedamean. Wacana, J. Sos. dan Hum. 18, 80–89 (2015).

- 
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2014
  6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peserta BPJS Kesehatan [cited 2016 1 Februari]: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id>
  7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional [cited 2016 11 Februari]: Available from: <http://www.jkn.kemkes.go.id>.
  8. Putri P H. Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Jkn Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *jurnal* 11, 1–14 (2019).
  9. Saryoko, A., Hendri, H. & Sukmana, S. H. Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Paradig. - J. Komput. dan Inform.* 157–166 (2019).
  10. Triyono & Soewartoyo. Kendala Kepesertaan Program Jaminan Sosial terhadap Pekerja di Sektor Informal: Studi Kasus di Kota Surabaya. *J. Huk. PRIORIS* 3, 26–41 (2013).