

PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI RS MITRA SEHAT MENGGUNAKAN MEDIA FLYER

Muhammad Lingga Basuki
lingga21basuki@gmail.com
ITSK RS DR Soepraoen

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu langkah yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan yang merupakan inovasi digital yang memfasilitasi peserta dalam mengakses layanan administrasi secara mandiri. Namun implementasi aplikasi Mobile JKN di RS Mitra Sehat masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada pasien lansia yang mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi, seperti proses login pada aplikasi Mobile JKN. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN melalui penyusunan media edukasi berupa flyer panduan manual. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara terhadap pasien dan petugas di rumah sakit. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun jumlah pasien BPJS cukup tinggi, namun tingkat pengguna aplikasi Mobile JKN masih cukup rendah dan kurang optimal. Kendala teknis dan kurangnya edukasi menjadi faktor utama yang memengaruhi hal tersebut. Penyusunan flyer sebagai panduan sederhana dan mudah dipahami, diharapkan dapat membantu pasien khususnya lansia dalam mengakses aplikasi Mobile JKN secara lebih efektif. Upaya ini diharapkan dapat mendukung peningkatan pemanfaatan layanan digital dan mengurangi antrian di loket pendaftaran.

Kata Kunci: Bpjs Kesehatan, Edukasi Pasien, Flyer Panduan, Mobile Jkn.

ABSTRACT

The utilization of information technology in health services is one of the right steps to improve efficiency and quality of service. The Mobile JKN application launched by BPJS Kesehatan is a digital innovation that facilitates participants in accessing administrative services independently. However, the implementation of the Mobile JKN application at Mitra Sehat Hospital still faces various obstacles, especially for elderly patients who have difficulty in understanding how to use the application, such as the login process in the Mobile JKN application. This study aims to optimize the use of the Mobile JKN application through the preparation of educational media in the form of manual guidance flyers. The study was conducted using a descriptive qualitative approach through observation and interviews with patients and hospital staff. The results show that although the number of BPJS patients is quite high, the level of Mobile JKN application users is still quite low and less than optimal. Technical constraints and lack of education are the main factors that influence this. The preparation of flyers as a simple and easy-to-understand guide is expected to help patients, especially the elderly, access the Mobile JKN application more effectively. This effort is expected to support increased utilization of digital services and reduce queues at the registration counter.

Keywords: Bpjs Kesehatan, Patient Education, Instructional Flyer, Mobile Jkn.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah berkembang secara pesat dalam waktu singkat. Seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, sistem pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional secara bertahap mulai bertransformasi menuju sistem pelayanan berbasis elektronik yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang

penting dalam meningkatkan kemudahan layanan diberbagai sektor, salah satunya termasuk pada sektor kesehatan (Sari et al., 2024). Teknologi informasi di bidang kesehatan juga telah diterapkan pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan (Nikmah et al., 2024). Perkembangan teknologi informasi digital yang semakin pesat telah menjadi fenomena global yang turut memengaruhi berbagai sektor, termasuk dalam pemanfaatan system informasi untuk mendukung administrasi pelayanan kesehatan. (Ikawati, 2024).

Dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu elemen penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan Kesehatan kepada masyarakat. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan lembaga yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional di Indonesia (Hakim et al., 2024). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang dibentuk oleh pemerintah yang dirancang untuk menjamin akses layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia (Irmayani et al., 2024). Layanan publik yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan saat ini merupakan bagian dari sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan memberikan perlindungan finansial kepada seluruh penduduk Indonesia dalam mengakses pelayanan kesehatan (Abidin et al., 2022).

Aplikasi Mobile merupakan perangkat lunak yang operasikan melalui platform seperti android, iOS, dan windows yang berfungsi untuk mendukung kemudahan pengguna dalam menyelesaikan berbagai kegiatan harian secara lebih efektif (Siswandi dan Muhidin, 2022). BPJS Kesehatan resmi meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017. (Surya et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan kesehatan publik kepada peserta (Sari et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta BPJS dapat mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri dan praktis melalui smartphone, aplikasi Mobile JKN dapat di instal melalui playstore dan app store.

Aplikasi Mobile JKN memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dengan cara yang lebih praktis dan efektif, dan efisien (Hakim et al., 2024). BPJS Kesehatan telah mengembangkan sebuah inovasi berupa fitur antrean online yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN (Khasanah et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengurus dan memenuhi berbagai persyaratan administratif yang diperlukan secara lebih praktis dan efisien (Utami et al., 2024). Berbagai manfaat yang dimiliki aplikasi Mobile JKN antara lain, pelayanan lebih cepat, kemudahan dalam proses pelayanan, menghindari antrian pelayanan, dan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan (Suhadi et al., 2022).

Pada saat ini RS Mitra Sehat sedang berupaya mengoptimalkan untuk peserta BPJS melakukan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dan mengurangi antrian yang menumpuk pada loket pendaftaran. Meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan berbagai kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Namun implementasi aplikasi Mobile JKN di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan pemahaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi secara optimal.

Hal ini terjadi dikarenakan pasien yang berkunjung ke RS Mitra Sehat didominasi oleh lansia yang sebagian besar dari mereka belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kesulitan yang biasa terjadi meliputi proses login hingga pendaftaran pada antrean poli, sehingga mereka tidak bisa melakukan pendaftaran secara mandiri. Selain itu masalah teknis juga menjadi salah satu alasan belum optimalnya penggunaan aplikasi Mobile JKN, aplikasi terkadang mengalami gangguan sistem yang menyebabkan

pengguna ter-logout secara otomatis. Maka dari itu untuk dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN maka diperlukan edukasi yang efektif dan mudah untuk dipahami oleh seluruh kalangan pasien.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan merancang media edukasi berupa flyer untuk membantu peserta BPJS dapat memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Flyer tersebut berisi informasi terkait langkah-langkah penggunaan aplikasi Mobile JKN. Media flyer berfungsi sebagai panduan manual pengguna aplikasi Mobile JKN, hal ini dengan adanya media edukasi yang mudah dipahami seluruh kalangan pasien khususnya lansia, diharapkan dapat lebih terbantu dalam mengakses layanan Kesehatan digital secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RS Mitra Sehat yang beralamat di Curahjeru Timur, Kec. panji, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur pada bulan April 2025. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi dan wawancara sebagai metode utama untuk pengumpulan data. Metode pendekatan kualitatif dipilih oleh penulis untuk dapat memahami kondisi di lapangan terkait dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS di RS Mitra Sehat. Observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung di area pendaftaran mandiri pasien rawat jalan untuk dapat mengamati proses pendaftaran pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu wawancara dilakukan pada pasien untuk menggali informasi terkait kendala yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi Mobile JKN dan pada petugas untuk mengetahui jumlah pasien yang menggunakan penjamin BPJS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada pasien di RS Mitra Sehat, didapatkan hasil bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum optimal. Dari sejumlah pasien yang diamati, khususnya untuk pasien lansia banyak yang mengalami kesulitan dalam mengakses serta mengoperasikan aplikasi tersebut. Kesulitan tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terkait penggunaan teknologi digital. Beberapa kendala yang sering ditemukan adalah kurangnya pemahaman pasien tentang cara login pada aplikasi Mobile JKN sehingga pasien mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran untuk antrean poli secara online. Selain itu terdapat kendala teknis seperti aplikasi yang sering keluar secara otomatis sehingga hal ini menghambat kelancaran pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Berikut merupakan hasil dari jumlah pasien yang menggunakan penjamin BPJS selama 3 bulan terakhir:

Tabel 1 Jumlah Pasien BPJS di Mitra Sehat

No	Bulan	Jumlah Pengguna
1.	Februari	7.516
2.	Maret	6.590
3.	April	6.738

Berdasarkan data jumlah pasien yang menggunakan penjamin BPJS di RS Mitra Sehat, pada tiga bulan terakhir terdapat adanya variasi jumlah pasien pada setiap bulannya. Pada bulan Februari tercatat sebanyak 7.516 pasien, pada bulan Maret terdapat sebanyak 6.590 pasien, dan pada bulan April terdapat 6.738 pasien. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa penjamin BPJS menjadi salah satu jaminan kesehatan yang paling

dominan digunakan di RS Mitra Sehat.

Data yang terlampir pada tabel diatas merupakan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran menggunakan penjamin BPJS yang melakukan pendaftaran melalui Mobile JKN dan loket pendaftaran. Didapatkan bahwa rata-rata jumlah pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran secara online pada setiap harinya sekitar 160-170 pasien, kecuali pada hari sabtu dan minggu dikarenakan banyak dokter yang tidak melakukan praktek sehingga jumlah pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN cenderung rendah.

Namun sekitar 2-5 pasien pada setiap harinya mengalami kendala untuk mendaftar antrean pada poli dikarenakan surat kontrol yang masih belum diterbitkan, sehingga pasien harus menuju loket untuk meminta diterbitkan surat kontrol mereka, atau langsung mendaftar secara offline pada loket untuk menuju poli. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sudah mulai diterapkan, namun masih terdapat potensi peningkatan agar penggunaan aplikasi mobile JKN dapat lebih optimal.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di RS Mitra Sehat, didapatkan hasil bahwa pasien pengguna peserta BPJS masih belum optimal dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Meskipun aplikasi Mobile JKN sudah mulai digunakan sebagai media pendaftaran mandiri secara online, namun diketahui bahwa sebagian besar pasien merupakan lansia yang mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Kesulitan utama yang dialami oleh pasien tersebut yaitu ketidakpahaman mengenai cara login, seperti memasukkan data yang benar dan alur penggunaan aplikasi. Selain itu terdapat juga gangguan teknis pada aplikasi Mobile JKN, seperti aplikasi yang terkadang keluar secara otomatis (auto logout) yang menjadi kendala dalam kelancaran proses pendaftaran secara mandiri.

Dari data yang didapatkan selama tiga bulan terakhir diketahui bahwa jumlah pasien BPJS terbilang cukup tinggi. Pada bulan Februari sebanyak 7.516 pasien, bulan Maret sebanyak 6.590 pasien, dan pada bulan April sebanyak 6.738 pasien. Namun dari jumlah tersebut didapatkan hasil bahwa pasien BPJS yang mendaftar secara mandiri menggunakan aplikasi Mobile JKN hanya sebanyak 160-170 pasien pada setiap harinya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sudah berjalan namun tingkat adopsinya masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh pasien BPJS.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2024) yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi telah tersedia dan menawarkan kemudahan dalam layanan administratif namun dalam penggunaannya masih belum efektif secara menyeluruh. Banyak peserta BPJS yang belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan sistem, keterbatasan penyimpanan handphone, jaringan internet yang tidak stabil, serta kurang edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, agar efektivitas pelayanan dapat tercapai, perlu adanya edukasi kepada peserta BPJS terkait pemahaman dan penggunaan aplikasi Mobile JKN, agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara mandiri dan maksimal.

Demikian dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami et al. (2023) menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN membantu dalam mempermudah proses administratif seperti antrean online, pengecekan tagihan dan pendaftaran rujukan. Namun ditemukan bahwa sebagian besar peserta BPJS yang tinggal didaerah pelosok, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini terjadi dikarenakan terdapat keterbatasan masyarakat terhadap teknologi, kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses jaringan

internet dan ketersediaan perangkat. Meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, upaya edukasi dan penyebaran informasi secara luas masih sangat diperlukan agar pemanfaatannya dapat berjalan dengan lebih optimal dan merata kepada seluruh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa edukasi yang tepat sasaran dan metode panduan yang sederhana sangat diperlukan agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat ditingkatkan. Salah satu solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah penyusunan media edukasi berupa flyer manual panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang diharapkan dapat membantu pasien khususnya lansia untuk dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan mudah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dari wawancara di RS Mitra Sehat, dapat diambil kesimpulan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS masih belum optimal, terutama pada pasien lansia yang mengalami kendala dalam penggunaannya. Kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman dalam penggunaan dan gangguan teknis pada aplikasi Mobile JKN. Meskipun jumlah pasien BPJS cukup tinggi, namun dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN masih belum optimal. Oleh karena itu, dibutuhkan media edukasi yang efektif untuk dapat dengan mudah dipahami oleh seluruh kalangan. Pada penelitian ini memberikan solusi melalui penyusunan media flyer yang berisi panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Diharapkan dengan adanya media flyer ini pasien dapat terbantu dalam mengakses aplikasi Mobile JKN dengan lebih efektif dan mandiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak RS Mitra Sehat Malang atas kesempatan dan dukungannya selama pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pasien dan petugas yang telah bersedia memberikan informasi dan membantu proses pengumpulan data. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Yacob, S., & Edward. (2022). Kualitas layanan mobile dan kepercayaan terhadap keputusan memilih layanan mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 3(5), 485–490.
- 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), 1087–1093.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 288–298.
- Irmayani, I., Ginting, R., Samura, J. A. P., Parinduri, A. I., Bangun, S. M. B., & Hasanah, D. N. (2024). Hubungan pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 7(1), 97–101.
- Khasanah, L., Elfi, E., Muhamad, M. I., Haryanto, Y., & Rahmawati, F. D. (2024). Optimalisasi implementasi aplikasi Mobile JKN fitur antrian online di Puskesmas Kesunean. Dalam *Seminar Nasional Pengabdian 2024* (hlm. 72–80). Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303.

- Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh, M. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan: Studi kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–648.
- Siswandi, A., & Muhidin, A. (2022). SIGMA-Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Sistem Informasi Aplikasi Sewa Gedung Wilayah Karawang Berbasis Android. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 13(4), 199–206.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(Khusus), 262–264.
- Surya, W. S., Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M., Taher, M. R., Rumengan, R. M., & Lumadja, C. E. (2024). Analisis Tingkat Partisipasi Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Mobile Jkn Di Rsu Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 6116-6125.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–31.