



**SOSIALISASI PENGGUNAAN JKN MOBILE DI RUMAH SAKIT PUSAT
PERTAHANAN NEGARA (RSPPN) PANGLIMA BESAR SOEDIRMAN**

Agnes Ratna Saputri¹, Yunita Fitri Widiyawati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Fatmawati

Article Info

Keywords:

*Information Technology
Health Service Innovation
Mobile JKN
BPJS Health
Health Education*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mendorong inovasi layanan kesehatan, termasuk penerapan Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Laporan ini mendokumentasikan sosialisasi penggunaan aplikasi di RSPPN Panglima Besar Soedirman untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam layanan kesehatan digital.

Kegiatan berupa edukasi dan demonstrasi langsung kepada pasien dan keluarga di ruang tunggu. Hasilnya menunjukkan peningkatan pemahaman peserta, meski sosialisasi berkelanjutan tetap diperlukan. Kelancaran kegiatan didukung oleh STIKes Fatmawati, tenaga medis, mahasiswa, metode interaktif, antusiasme peserta, serta fasilitas rumah sakit yang memadai

ABSTRACT

Advances in information technology drive innovation in health services, including the implementation of Mobile JKN by BPJS Kesehatan. This report documents the socialization of the use of applications at RSPPN Panglima Besar Soedirman to improve public understanding and participation in digital health services.

The activities were in the form of education and direct demonstrations to patients and families in the waiting room. The results showed an increase in participant understanding, although ongoing socialization was still needed. The smooth running of the activities was supported by STIKes Fatmawati, medical personnel, students, interactive methods, participant enthusiasm, and adequate hospital facilities.

**Corresponding Author: (agnesratna200@gmail.com)*

PENDAHULUAN

JKN Mobile merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan melalui sistem jaminan kesehatan nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Meskipun JKN telah memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, masih terdapat tantangan dalam sosialisasi dan pemahaman pengguna mengenai cara penggunaan aplikasi ini di rumah sakit¹. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pengetahuan peserta BPJS-KIS tentang prosedur penggunaan JKN di rumah sakit, yang dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidakpuasan dalam pelayanan¹. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi, seperti JKN Mobile, dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, namun hal ini sangat bergantung pada pemahaman dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut². Oleh karena itu, sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan menjadi krusial untuk memastikan bahwa pengguna dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Di RSPPN Panglima Besar Soedirman, sosialisasi penggunaan JKN Mobile harus melibatkan berbagai strategi komunikasi, termasuk pelatihan bagi staf medis dan non-medis, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses bagi pasien. Hal ini sejalan dengan prinsip Customer Relationship Management (CRM) yang menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara rumah sakit dan pasien untuk meningkatkan

kepuasan dan pengalaman pasien¹. Selain itu, evaluasi terhadap penerapan aplikasi JKN Mobile juga perlu dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, sosialisasi penggunaan JKN Mobile di RSPPN Panglima Besar Soedirman tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pengguna, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Implementasi yang sukses dari aplikasi ini dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan jaminan kesehatan nasional, yaitu meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia²

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan pendekatan edukasi dan demonstrasi langsung kepada pasien dan keluarga di ruang tunggu rumah sakit.

1. Tahap Perencanaan
 - Mengumpulkan bahan dan menyusun materi sosialisasi mengenai Mobile JKN, termasuk manfaat, fitur, dan tata cara penggunaannya.
 - Menyiapkan media edukasi seperti slide presentasi dan panduan singkat yang dibagikan kepada peserta.
2. Tahap Pelaksanaan
 - Penyuluhan dilakukan melalui ceramah dan sesi tanya jawab, dipandu oleh tenaga medis dan mahasiswa.
 - Demonstrasi langsung penggunaan Mobile JKN, termasuk cara registrasi, cek kepesertaan, serta akses layanan kesehatan.
 - Responden terdiri dari 50 pasien dan keluarga pasien yang berada di ruang tunggu pelayanan.
3. Tahap Evaluasi
 - Mengukur pemahaman peserta melalui kuesioner singkat sebelum dan sesudah sosialisasi untuk melihat peningkatan pengetahuan mereka.
 - Menyusun laporan dan merekomendasikan sosialisasi berkelanjutan guna memastikan pemanfaatan optimal Mobile JKN.

Setelah penyuluhan selesai, diharapkan Masyarakat dapat memahami pengetahuan Mobile JKN yang diperlukan untuk informasi terkini. Penyuluhan ini diberikan melalui ceramah dan tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Pusat Pertahanan Negara (RSPPN) Panglima Besar Soedirman telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana. Edukasi dan demonstrasi langsung dilakukan kepada pasien dan keluarga pasien di ruang tunggu pelayanan rumah sakit. Selama kegiatan, peserta diberikan penjelasan mengenai fungsi, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, diikuti dengan sesi tanya jawab untuk memastikan pemahaman peserta.

Alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan angka pada grafik ini adalah kuesioner pemahaman yang diberikan kepada peserta sebelum dan setelah sosialisasi.

Berikut tahapan pengukuran:

1. Kuesioner Pre-Test (Pemahaman Awal)
 - Sebelum sosialisasi, peserta diberikan sejumlah pertanyaan terkait Mobile JKN, seperti fitur, cara registrasi, dan manfaatnya.
 - Jawaban peserta dianalisis untuk menentukan tingkat pemahaman awal dalam bentuk persentase.
2. Kuesioner Post-Test (Pemahaman Setelah Sosialisasi)
 - Setelah sosialisasi, peserta menjawab kembali kuesioner dengan pertanyaan serupa.
 - Hasilnya dibandingkan dengan pre-test untuk mengukur peningkatan pemahaman.



Grafik Persentase Pemahaman

Hasil Kegiatan:

1. Peserta yang terdiri dari pasien dan keluarga pasien menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini terlihat dari respons positif dan pertanyaan yang diajukan selama sesi tanya jawab.
2. Peserta yang awalnya tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini menjadi lebih memahami cara penggunaannya untuk mengakses layanan kesehatan secara digital.
3. Evaluasi menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN setelah menerima penjelasan dan praktik langsung.

Pembahasan:

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai penggunaan Mobile JKN setelah mengikuti sosialisasi. Sebelum sosialisasi, pemahaman awal peserta berada pada 40%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih memiliki keterbatasan informasi mengenai aplikasi ini. Setelah sosialisasi, pemahaman meningkat menjadi 85%, yang mengindikasikan efektivitas edukasi dan demonstrasi langsung dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan & Lestari (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi berbasis interaktif dan demonstrasi langsung lebih efektif dalam meningkatkan adopsi teknologi dibandingkan metode pasif seperti penyebaran brosur. Penelitian lain oleh Nugroho et al. (2022) juga menemukan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan kesehatan sering terkendala oleh rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, sehingga edukasi yang intensif diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi digital.

Selain itu, temuan berbasis hasil kegiatan menunjukkan bahwa:

1. Metode ceramah dan demonstrasi langsung lebih disukai peserta dibandingkan hanya membaca panduan tertulis.
2. Antusiasme peserta tinggi, terlihat dari banyaknya pertanyaan terkait fitur aplikasi, terutama mengenai pendaftaran online, antrean layanan, dan cek kepesertaan.
3. Tidak ada kendala berarti dalam pelaksanaan kegiatan, yang didukung oleh fasilitas rumah sakit yang memadai dan dukungan tenaga medis serta mahasiswa STIKes Fatmawati.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi Mobile JKN dengan metode edukasi interaktif efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta. Namun, diperlukan sosialisasi berkelanjutan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan memastikan penggunaan aplikasi secara optimal dalam pelayanan kesehatan.

Dalam pelaksanaannya, Hasil sosialisasi Mobile JKN di RSPPN Panglima Besar Soedirman menunjukkan peningkatan pemahaman peserta dari 40% menjadi 85%, yang sejalan dengan

konsep Customer Relationship Management (CRM) dalam layanan kesehatan. CRM menekankan pentingnya edukasi, interaksi langsung, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Aplikasi Mobile JKN berperan sebagai alat CRM digital, memungkinkan pasien mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah. Metode ceramah dan demonstrasi langsung terbukti lebih efektif dibandingkan panduan tertulis, mendukung teori bahwa komunikasi interaktif memperkuat hubungan pasien dengan layanan kesehatan. Keberhasilan sosialisasi ini juga didukung oleh tenaga medis, mahasiswa, dan fasilitas rumah sakit yang memadai, menunjukkan bahwa kombinasi teknologi dan SDM kompeten adalah kunci utama dalam implementasi CRM di layanan kesehatan.

Untuk mengoptimalkan manfaat Mobile JKN, diperlukan sosialisasi berkelanjutan dan strategi CRM yang lebih personal, sehingga layanan kesehatan digital semakin inklusif dan efisien. Hasil sosialisasi Mobile JKN di RSPPN Panglima Besar Soedirman menunjukkan peningkatan pemahaman peserta dari 40% menjadi 85%, menegaskan efektivitas edukasi langsung.

Sebanyak 65% peserta paling tertarik pada fitur pendaftaran online dan antrean digital, sementara 80% merasa demonstrasi langsung lebih mudah dipahami dibandingkan panduan tertulis. Selain itu, 70% peserta berkomitmen untuk menggunakan Mobile JKN setelah sosialisasi, menunjukkan perubahan positif dalam adopsi layanan digital kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa strategi edukasi interaktif dan pendekatan berbasis praktik efektif dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi kesehatan. Meskipun sosialisasi Mobile JKN di RSPPN Panglima Besar Soedirman berjalan lancar, beberapa hambatan tetap ditemukan. Salah satunya adalah minimnya literasi digital sebagian peserta, yang menyebabkan kesulitan dalam memahami fitur aplikasi. Masalah ini diatasi dengan pendekatan demonstrasi langsung serta bimbingan satu per satu oleh tim sosialisasi, sehingga peserta lebih mudah memahami penggunaannya.

Selain itu, keterbatasan akses internet di beberapa area rumah sakit sempat menghambat praktik penggunaan aplikasi secara real-time. Untuk mengatasi hal ini, tim menggunakan simulasi berbasis materi visual dan video tutorial, agar peserta tetap mendapatkan pemahaman yang optimal. Dengan pendekatan ini, kendala yang ada dapat diatasi, sehingga sosialisasi tetap berjalan efektif dan mencapai hasil yang diharapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyuluhan dengan tema "Sosialisasi Penggunaan JKN Mobile" telah selesai dilaksanakan. Dari analisis awal, teridentifikasi bahwa sejumlah masyarakat masih kurang memahami penggunaan aplikasi JKN Mobile, yang menjadi kendala dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Hasil sosialisasi Mobile JKN di RSPPN Panglima Besar Soedirman menunjukkan peningkatan pemahaman peserta dari 40% menjadi 85% setelah edukasi. Sebanyak 65% peserta paling tertarik pada fitur pendaftaran online dan antrean digital, sementara 80% merasa demonstrasi langsung lebih mudah dipahami dibandingkan panduan tertulis. Selain itu, 70% peserta berkomitmen untuk menggunakan Mobile JKN setelah sosialisasi, meskipun 30% masih mengalami kendala dalam pendaftaran akun. Temuan ini menegaskan bahwa sosialisasi interaktif dan pendampingan teknis sangat efektif dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital kesehatan. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait aplikasi ini, baik melalui sesi sosialisasi berkala maupun penyediaan materi edukatif yang dapat diakses masyarakat secara mandiri. Diharapkan kegiatan ini dapat dilakukan secara berkelanjutan agar manfaat penggunaan JKN Mobile dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Sosialisasi Penggunaan JKN Mobile di Rumah Sakit Pusat Pertahanan Negara (RSPPN) Panglima Besar Soedirman" dapat terlaksana dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Ketua STIKes Fatmawati**, Ns. DWS. Suarse Dewi, M.Kep., Sp.Kep.MB, atas dukungan penuh dan fasilitas yang diberikan untuk pelaksanaan kegiatan ini.
2. **Tim Pengusul**, yaitu Agnes Ratna Saputri, S.Tr.Keb., MARS, dan Yunita Fitri Widiyawati, S.KM., MARS, yang telah merancang dan melaksanakan kegiatan dengan dedikasi tinggi.

3. **Pihak Rumah Sakit Pusat Pertahanan Negara Panglima Besar Soedirman**, atas kerja sama dan izin yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini.
4. **Peserta kegiatan**, yaitu pasien dan keluarga pasien, yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini sehingga tujuan sosialisasi dapat tercapai.

Kami juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu atas dukungan, kerja sama, dan kontribusi yang diberikan selama kegiatan berlangsung. Kami berharap kegiatan ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan dapat terus dilakukan secara berkesinambungan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

Demikian ucapan terima kasih ini kami sampaikan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati langkah kita bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudana, D., Emanuel, A.W. and Jaya Yogayakarta Jl Babarsari No, A. (2019) 'CRM 2.0 sebagai Strategi Layanan Rumah Sakit Kelas C terhadap Pasien BPJS-KIS', *JURNAL INFORMATIKA*, 6(2), pp. 236–245. Available at: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji>.
- Suhartatik, S. *et al.* (2022) 'EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SIMRS DI RUMAH SAKIT X KABUPATEN JEMBER DENGAN PENDEKATAN METODE TTF', *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(3), pp. 231–242. Available at: <https://doi.org/10.25047/j-remi.v3i3.2586>.