



JPPMI: Jurnal Produk Pengabdian Masyarakat Indonesia
Vol. 2, No. 1, April 2024 Hal 65 – 73
ISSN 3030-8313 (online)

**PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE
JKN MELALUI KEGIATAN EDUKASI DI WILAYAH
KABUPATEN JOMBANG**

*COMMUNITY EMPOWERMENT IN EFFORTS TO INCREASE THE
UTILIZATION OF THE MOBILE JKN APPLICATION THROUGH
EDUCATIONAL ACTIVITIES IN THE JOMBANG DISTRICT AREA*

*Rizki Fadila¹, Eko Rahman Setiawan², AAI Citra Dewiyani³
^{1,3}Poltekkes Kemenkes Malang
rizkifadila@yahoo.com¹, eko_rahman_s@poltekkes-malang.ac.id²,
aai_citra_dewiyani@poltekkes-malang.ac.id³,*

ABSTRAK

BPJS Kesehatan terus berupaya memperluas cakupan kepesertaan agar dapat menjangkau seluruh rakyat Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui penyediaan teknologi sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan. Meskipun demikian, masih banyak masyarakat yang datang langsung dan antri ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Jombang daripada menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh pelayanan. Tujuan pengabdian masyarakat adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi mobile JKN. Metode yang digunakan terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Terdapat perbedaan pengetahuan sebelum dan setelah pemberian sosialisasi dengan nilai p-value sebesar 0.000 (< 0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat terkait aplikasi mobile JKN. Diperlukan pelaksanaan kegiatan sejenis secara periodik agar masyarakat mendapatkan literasi yang baik terkait aplikasi Mobile JKN.

Kata kunci: *Mobile JKN, Pemanfaatan, BPJS Kesehatan*

Abstract:

BPJS Health continues to strive to expand its membership coverage to reach the entire Indonesian population. One of the efforts made by BPJS Health to improve service quality is through the provision of technology to make it easier for people to access and receive services. However, many people still prefer to come directly to the Jombang BPJS Health Branch office and queue instead of using the Mobile JKN Application to obtain services. The aim of community service is to increase public understanding of the Mobile JKN application. The method used consists of preparation, implementation, and evaluation stages. There was a difference in knowledge before and after the socialization with a p-value of 0.000 (<0.05), thus it can be concluded that the socialization activities have a positive and significant impact on increasing public knowledge regarding the Mobile JKN application. It is necessary to carry out similar activities periodically to ensure that the public has good literacy regarding the Mobile JKN application.

Keywords: Mobile JKN, Utilization, BPJS Health

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program nasional untuk mengatasi kendala akses pelayanan Kesehatan yang dikelola BPJS Kesehatan dan bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dari program JKN adalah untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh, adil dan merata bagi rakyat Indonesia sehingga dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar masyarakat memiliki jaminan dalam memenuhi

kebutuhan kesehatan (Luthfia & Husna, 2018).

BPJS Kesehatan terus berupaya memperluas cakupan kepesertaan agar dapat menjangkau seluruh rakyat Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui penyediaan teknologi sehingga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan.

Pemanfaatan teknologi melalui penggunaan aplikasi digital semakin meningkat pesat dan jumlahnya tidak terbatas. Aplikasi

tersebut juga telah menjadi suatu kebutuhan dalam menyediakan layanan dan informasi bagi seluruh kalangan masyarakat (Wulanadari et al, 2019). Menghadapi perkembangan teknologi tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan sebuah inovasi baru yakni Aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini dapat memudahkan peserta JKN sehingga peserta JKN tidak perlu antri di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital yang semula kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan ditransformasikan ke dalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Pengembangan aplikasi merupakan konsep yang sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dapat menyediakan layanan secara digital dan diharapkan mampu memberikan jaminan kesehatan yang merata dan adil bagi seluruh penduduk Indonesia (Faturohman et al., 2020)

Berdasarkan hasil pengamatan di kantor BPJS Kesehatan Jombang, memperlihatkan masyarakat masih

banyak yang datang langsung dan antri ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan daripada menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh pelayanan seperti pendaftaran, pergantian kartu, perpindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan lain sebagainya. Angka kunjungan per minggu tergambar pada gambar berikut:

Gambar 1 : Angka kunjungan masyarakat di Kantor BPJS Kesehatan Jombang

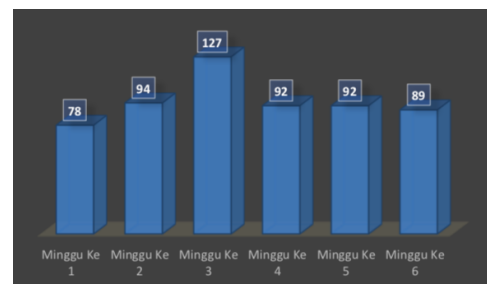


Chart tersebut memperlihatkan bahwa masih banyak masyarakat Jombang yang belum memanfaatkan aplikasi maupun website yang telah diberikan oleh BPJS kesehatan, sehingga menimbulkan kerumunan selama jam beroperasinya kantor. Menurut informasi dari Kepala BPJS Kesehatan Jombang, Data kepesertaan JKN pada tahun 2023 di Kabupaten Jombang mencapai sekitar 75% dari jumlah penduduk 1.318.062 jiwa Kabupaten Jombang. Meskipun

masih belum optimal dari sisi pencapaian kepesertaannya, namun akan menjadi permasalahan antrian panjang jika peserta JKN tersebut membutuhkan layanan JKN dengan mendatangi kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya utilitas peserta JKN dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Manfaat aplikasi Mobile JKN tidak bisa berjalan baik apabila antara pelaksana dan pengguna tidak disertai dengan pemahaman dan pengetahuan yang sesuai karena pengetahuan terhadap suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif yang akan menentukan sikap seseorang (Notoatmodjo, 2014).

METODE

Sasaran dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjumlah 100 peserta. Metode yang digunakan terdiri dari 3 tahapan yaitu tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahap Persiapan dilakukan dengan menyusun proposal kegiatan, mengurus administrasi dan perijinan serta Menyusun modul/materi terkait Mobile JKN.

Tahap pelaksanaan dilakukan dengan menerapkan beberapa metode seperti *pre- test*, pendampingan dan tanya jawab serta *post test*. Tahap terakhir, pemateri membuat catatan sebagai bahan evaluasi tentang hasil pretest dengan hasil post test untuk mengetahui perbedaan pemahaman peserta tentang materi yang disampaikan sebelum penyampaian materi dan setelah penyampaian materi. Setelah penyampaian materi diharapkan pemahaman dan pengetahuan peserta tentang mekanisme dan prosedur pengurusan jaminan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN mengalami peningkatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah peserta kegiatan mencapai 100 % dari jumlah peserta yang ditargetkan, hal ini menunjukkan minat yang tinggi dari para peserta untuk mendapatkan pengetahuan yang baru. Hasil pre-test untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terkait aplikasi mobile JKN di Kabupaten Jombang menunjukkan hasil seperti tabel 1.

Pengetahuan	Jumlah	Persentase
Rendah	71	71%
Tinggi	29	29%
Total	100	100%

Tabel 1. Hasil pretest tingkat pengetahuan masyarakat terkait aplikasi mobile JKN

Berdasarkan hasil pre-test dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang belum memiliki aplikasi mobile JKN mempunyai tingkat pengetahuan rendah yaitu sebanyak 71 orang (71%) sedangkan masyarakat yang belum memiliki aplikasi mobile JKN namun mempunyai tingkat pengetahuan tinggi yaitu sebanyak 29 orang (29%).

Kegiatan sosialisasi menjelaskan tentang prosedur pemanfaatan layanan kesehatan di era JKN dan mekanisme penggunaan aplikasi mobile JKN. Berdasarkan sesi tanya jawab yang dilakukan selama penyampaian materi terungkap bahwa sebenarnya mayoritas masyarakat di Kabupaten Jombang telah mengetahui program JKN yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan dari media massa baik cetak maupun elektronik. Meskipun demikian, masyarakat belum memahami bagaimana mekanisme pengurusan jaminan kesehatan dengan

menggunakan aplikasi mobile JKN karena belum pernah ada sosialisasi yang dilakukan.

Rendahnya pemanfaatan aplikasi mobile JKN dikarenakan masyarakat merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi serta kurangnya kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Masyarakat dari daerah terpencil memiliki akses yang terbatas dalam pemanfaatan teknologi sehingga kesulitan dalam memahami potensi dan manfaat dari suatu aplikasi (Prasetyo & Safuan, 2022). Disisi lain, beberapa peserta menyatakan tidak memiliki sinyal yang memadai untuk mengakses aplikasi Mobile JKN sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS untuk mendapatkan layanan secara langsung.

Pada kegiatan ini pemateri menyampaikan bahwa aplikasi mobile JKN dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan akses layanan. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara online, merubah data kepesertaan serta dapat memperoleh informasi terkait tagihan

iuran peserta, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) (Kur'aini, et al., 2023). Aplikasi Mobile JKN juga dapat digunakan masyarakat untuk mengakses ketersediaan fasilitas perawatan kesehatan di rumah sakit (Handayani, et al., 2018). Melalui aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurangi sejumlah antrian sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantri di Kantor BPJS Kesehatan serta dapat mengakses secara langsung berbagai informasi seputar kesehatan (Putra, et al., 2021); (Rinjani & Sari, 2022).

Setelah pelaksanaan sosialisasi, kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile JKN semakin meningkat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa setelah dilakukan sosialisasi, terdapat peningkatan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui aplikasi mobile JKN dan kegiatan ini mampu menarik minat partisipasi masyarakat untuk

menggunakan layanan mobile JKN. Peningkatan pengetahuan sesudah diberikan penyuluhan mengenai pemanfaatan layanan mobile JKN dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Pengetahuan	Jumlah	Persentase
Rendah	71	71%
Tinggi	29	29%
Total	30	100

Tabel 2. Hasil post-test tingkat pengetahuan masyarakat terhadap program JKN

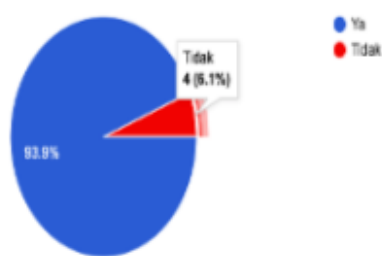
Berdasarkan hasil pada Tabel2, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan antara sebelum dan sesudah dilaksanakan pemaparan materi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Sebelum dilakukan sosialisasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui terkait aplikasi Mobile JKN, tata cara melakukan registrasi di aplikasi Mobile JKN, manfaat serta fitur-fitur yang ada di aplikasi Mobile JKN. Namun setelah dilakukan penyuluhan diperoleh data dari hasil post test menunjukkan bahwa masyarakat sudah mengetahui tentang pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Hasil uji beda menggunakan paired sample t-test, diperoleh bahwa

terdapat perbedaan pengetahuan sebelum dan setelah pemberian sosialisasi dengan nilai p-value sebesar 0.000 (< 0.05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat terkait aplikasi mobile JKN.

Evaluasi terhadap minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile JKN dapat ditunjukkan pada Gambar 2 yang memperlihatkan bahwa sebanyak 93,9% masyarakat berminat untuk memanfaatkan aplikasi mobile JKN setelah mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendampingan.

Gambar 2 Evaluasi Minat Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN



Setelah pelaksanaan sosialisasi, kesadaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile JKN semakin meningkat. Hasil diskusi yang dilakukan dengan peserta ditemukan fakta bahwa 93,9% peserta

yang belum *install* aplikasi mobile JKN memiliki keinginan yang besar untuk menggunakan aplikasi mobile JKN. Namun dikarenakan adanya keterbatasan dalam menggunakan teknologi sehingga Sebagian masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

Evaluasi terkait tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilaksanakan oleh Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta sangat tinggi ditandai dengan sebanyak 98,5% masyarakat menyatakan puas dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan implementasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat dan hasil evaluasi maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat berdampak positif bagi masyarakat di Kabupaten Jombang. Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pendampingan telah mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang manfaat aplikasi mobile JKN serta meningkatkan

kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi mobile JKN. Adapun saran terhadap kegiatan ini yaitu terkait waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat perlu ditambah dan rutin dilaksanakan. Selain itu, perlu dilakukan kegiatan sejenis secara periodik agar masyarakat mendapatkan literasi yang baik terkait aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

- Faturohman, F., Irawan, B., & Setianingsih, C. (2020). *Analisis Sentimen Pada BPJS Kesehatan Menggunakan Recurrent Neural Network*. *E-Proceeding of Engineering*, 4545–4552.
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). *Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia*. *Heliyon*, 4(8), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981>
- Luthfia, A., & Husna. (2018). *Analisis Faktor Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Desa Pasireurih*. *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1–13. <https://doi.org/10.32832/hearty.v6i2.1274>.
- Kur'aini, SN, Anggraini, AN, Nurcahyaningsih I, Setyoningsih PH, Widyastuti, F. (2023). *Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta*. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1-6
- Prasetiyo, R. A., & Safuan. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Mengurangi Antrian*. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7 (2), 971–978. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- 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*, 9(1), 1–13. <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/viewFile/5325/2487>
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). *Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam*. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)

Wulanadari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN Innovation of Health BPJS in Giving Services to the Community: JKN Mobile Applications. *Jurnal Public Policy*,

5(2), 98–107.

<https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>