

## ORIGINAL ARTICLE

### OPTIMALISASI PEMANFAATAN APLIKASI *MOBILE* JKN PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN SANGGRAHAN

Asti Nurhayati<sup>a\*</sup> | Chien Yeh-Hsu<sup>b</sup> | Azifah Nur Hasanah<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas 'Aisyiyah Surakarta

<sup>b</sup> Departement of Information Management, National Taipei University of Nursing and Health Sciences

<sup>c</sup> Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas 'Aisyiyah Surakarta

\*Corresponding Author: [astynurhayati25@gmail.com](mailto:astynurhayati25@gmail.com)



#### ARTICLE INFORMATION

##### Article history

Received (July 7th, 2022)

Revised (July 19th, 2022)

Accepted (August 29th, 2022)

##### Keywords

Aplikasi Mobile JKN;  
Masyarakat; Kelurahan  
Sanggrahan;

#### ABSTRACT

*This community service activity is carried out to increase the knowledge and understanding of the Sanggrahan Village community regarding the use of the JKN mobile application. As well as providing an understanding of the features contained in the JKN mobile application. The implementation period of activities with a period of 1 month. After the counseling, this community service activity is expected to increase the knowledge and understanding of Sanggrahan Village residents regarding the use of the JKN mobile application. Object of this community service activity is the community in Sanggrahan Village, Grogol District, Sukoharjo Regency, Central Java. Method used is counseling and explaining the features contained in the JKN mobile application. The education provided is about the national health insurance program (JKN) and the use of the JKN mobile application to make it easier for the public to access national health insurance services (JKN). Outreach results can be measured through a questionnaire that will be given to participants at the time of counseling in Sanggrahan Village. Results of this community service showed that 59% of the community felt helped by the JKN mobile application. It is easier for the public to access health services by utilizing the features in the JKN mobile application. For the level of user satisfaction, 51% of the public expressed satisfaction in using the JKN mobile application. Conclusion This Community Service Activity really helps the community in optimizing the use of the JKN mobile application*

Jurnal Abdimas jatibara is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan RS Dr. Seotomo (STIKES YRSD Seotomo).

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Website : [jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAI](http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JAI)

E-mail: [jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id](mailto:jurnalabdimas@stikes-yrsds.ac.id)

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu 7nali program pemerintah dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumberdaya manusia Indonesia (Kurniawan et al., 2015).

Amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadikan landasan baru bagi pemerintah dalam rangka memberikan jaminan sosial bagi masyarakat analisa<sup>77</sup>. Melalui Undang-Undang nomor 24 tahun 2011, tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Pemerintah Indonesia melaksanakan Jaminan Kesehatan Nasional mulai tahun 2014, demi tercapainya jaminan kesehatan semesta. Salah satu program jaminan kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah upaya kesehatan perorangan yang bersifat komprehensif dan bermutu, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif (Idris, 2014)

Program JKN didefinisikan program jaminan sosial yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan nasional secara bergotong-royong wajib oleh seluruh penduduk Indonesia dengan membayar iuran berkala atau

iurannya dibayari oleh pemerintah kepada penyelenggaraan jaminan kesehatan sosial nirlaba BPJS Kesehatan. Melalui program ini masyarakat memperoleh manfaat berupa pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, mencakup peningkatan pelayanan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemunilhan (rehabilitatif) termasuk obat dan bahan medis (Abdun & Karneli, 2018).

Berdasar pengertian di atas maka seluruh 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).

Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional memerlukan penyiapan sisi demand dan supply. Pelaksanaan jaminan kesehatan tidak hanya akan menata subsistem pembiayaan kesehatan, subsistem pelayanan kesehatan, subsistem sumber daya manusia, subsistem farmasi dan alat kesehatan, serta subsistem regulasi, sehingga terjadi harmoni antara semua subsistem dan mendukung pelaksanaan jaminan kesehatan agar berjalan baik. Dengan diselenggarakannya satu sistem jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk pada tahun 2014, maka berbagai jenis jaminan kesehatan akan melebur ke dalam Jaminan Kesehatan Nasional. Untuk maksud tersebut dilakukan penyiapan oleh semua pihak yang meliputi penyiapan: 1) fasilitas kesehatan, sistem rujukan dan infrastruktur, 2) pembiayaan dan transformasi program serta kelembagaan, 3) regulasi, 4) sumber daya manusia dan capacity building, 5) kefarmasian dan alat kesehatan, serta 6) sosialisasi dan advokasi (Kurniawan et al., 2015).

Situasi pandemi yang belum juga usai membuat BPJS terus melakukan inovasi khususnya dibidang teknologi kesehatan yang dapat membantu masyarakat untuk memudahkan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Salah satu aplikasi yang terus dikembangkan adalah mobile 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 berbagai fitur yang dapat diakses penggunanya, mulai dari fitur skrining kesehatan, pembayaran premi, cek ketersediaan tempat tidur di rumah sakit dan masih banyak fungsi lain. Dengan adanya aplikasi ini harapannya masyarakat akan semakin mudah mengakses layanan kesehatan di tengah pandemi (Kurniawan et al., 2015).

Karena masih kurangnya masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini, tim pengabdian masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta tergerak untuk membantu masyarakat dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi mobile JKN untuk mengakses layanan kesehatan. Sehingga masyarakat akan semakin mudah dalam mendapatkan dan mengakses fasilitas kesehatan.

## **METODE**

Metode pelaksanaan dalam program pengabdian kepada masyarakat melalui penyuluhan terkait pengoptimalan penggunaan aplikasi mobile JKN menggunakan sarana Power Point dan leaflet. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

### **A. Pra Kegiatan**

#### **1. Rapat Strategi Pelaksanaan**

Rapat strategi pelaksanaan akan dipimpin oleh ketua pelaksana untuk membahas mengenai strategi dan perencanaan program pengabdian kepada masyarakat.

#### **2. Survei Lokasi**

Survei dilakukan paling lambat satu hari sebelum dilaksanakan kegiatan untuk mengatur tata letak perlengkapan dan bentuk kegiatan.

#### **3. Persiapan Sarana dan Prasarana**

Persiapan yang dilakukan sebelum melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Sanggrahan antara lain:

- a. Pembuatan proposal pengabdian masyarakat.
- b. Pembuatan media (PPT dan leaflet)

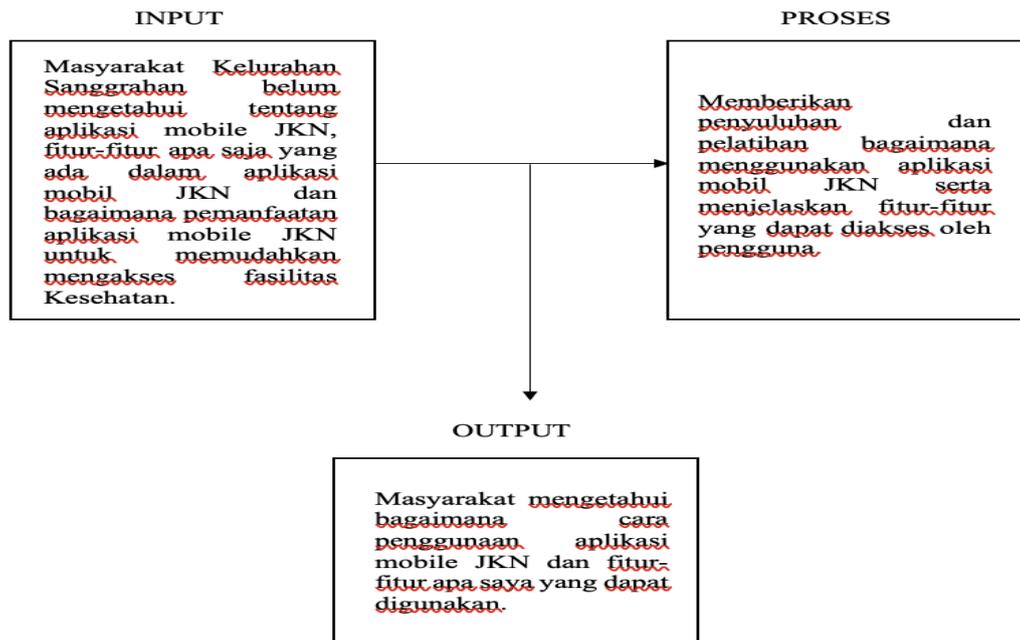
- c. Pembuatan pertanyaan terkait pemanfaatan aplikasi mobile JKN
- d. Persiapan tempat pelaksanaan kegiatan

## B. Pelaksanaan Kegiatan

Tahap pelaksanaan kegiatan adalah tahap utama dari program pengabdian kepada masyarakat. Responden kegiatan pada tahap pelaksanaan adalah Masyarakat Kelurahan Sanggrahan. Untuk pendampingan pada masyarakat yaitu warga Kelurahan Sanggrahan distribusi pelaksanaan sebagai berikut:

### 1. Kerangka Pemecahan Masalah

Memberikan pelatihan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN dan menjelaskan fitur-fitur apa saja yang terdapat dalam aplikasi mobile JKN. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode praktikum dan metode ceramah.



**Gambar 1.** Kerangka Pemecahan Masalah

### 2. Pengambilan Data Kuesioner

Pengambilan Data Kuesioner ditujukan untuk menguji tingkat pengetahuan responden mengenai materi pemanfaatan aplikasi mobile JKN setelah peserta mendapatkan penjelasan terkait aplikasi mobile JKN. Kegiatan ini bertujuan untuk mengambil data pasien terkait pemahaman penggunaan aplikasi mobile JKN.

### 3. Pasca Kegiatan

Tahap pasca kegiatan adalah tahap akhir dari program pengabdian kepada masyarakat, dalam tahap ini akan dilakukan evaluasi dan pembuatan laporan kegiatan. Evaluasi keberhasilan kegiatan ini, peserta akan diminta melakukan simulasi penggunaan aplikasi mobile JKN. Indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari respon positif dari para peserta melalui evaluasi yang diberikan. Evaluasi kegiatan juga dilakukan berupa kuesioner yang diisi oleh peserta, terkait dengan kegiatan yang telah diikuti.

Luaran yang dihasilkan adalah kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Kemampuan pemahaman peserta diperoleh berdasarkan hasil evaluasi. Melalui pelatihan ini diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi khususnya di bidang Kesehatan. Selain itu masyarakat akan lebih mudah untuk mengakses layanan kesehatan dan dapat membantu masyarakat untuk mengurangi mobilitasi selama pandemic covid-19.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahapan pelaksanaan**

#### **Presentasi**

Pada tahap ini pemateri memberikan penjelasan terkait penggunaan aplikasi mobile JKN. Aplikasi mobile JKN sendiri memiliki 11 Fitur yang dapat digunakan oleh peserta dalam mengakses layanan kesehatan dan pelayanan terkait kepesertaan BPJS. Pemateri memberikan penjelasan secara rinci kepada peserta terkait penggunaan fitur-fitur tersebut.



**Gambar 2.** Pemaparan Materi Terkait Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

#### **Simulasi**

Setelah pemaparan materi dilakukan simulasi penggunaan aplikasi mobile JKN. Dosen dan mahasiswa membantu peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Peserta diberikan kesempatan untuk langsung mempraktekan cara menggunakan aplikasi mobile JKN dan mencoba berbagai fitur yang terdapat dalam aplikasi tersebut.



**Gambar 3.** Peserta Melakukan Simulasi

#### **Pengambilan Data**

Setelah peserta selesai melakukan simulasi penggunaan aplikasi mobile JKN. Peserta diminta untuk mengisi kuesioner terkait penggunaan aplikasi mobile JKN. Kuesioner ini berisi 10 pertanyaan terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile JKN dan seberapa besar kebermanfaatannya aplikasi tersebut membantu masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

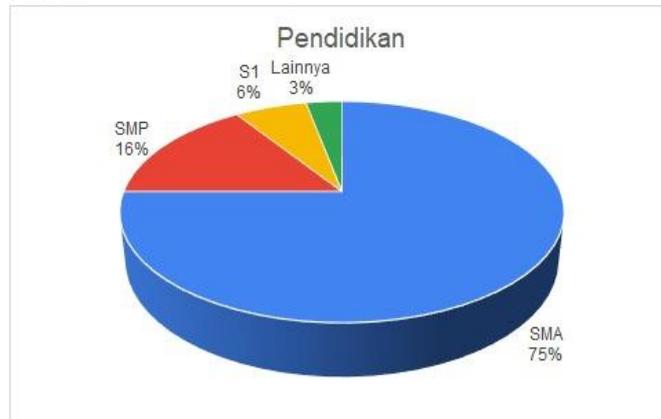


**Gambar 4.** Peserta Melakukan Pengisian Kuesioner

## Hasil

Dari hasil pendataan yang telah dilakukan di dapatkan data sebagai berikut:

### A. Pendidikan Responden



**Gambar 5.** Grafik Pendidikan Responden

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa dari 33 responden yang mengisi kuesioner, sebagian besar pendidikan responden adalah SMA sebanyak 75%.

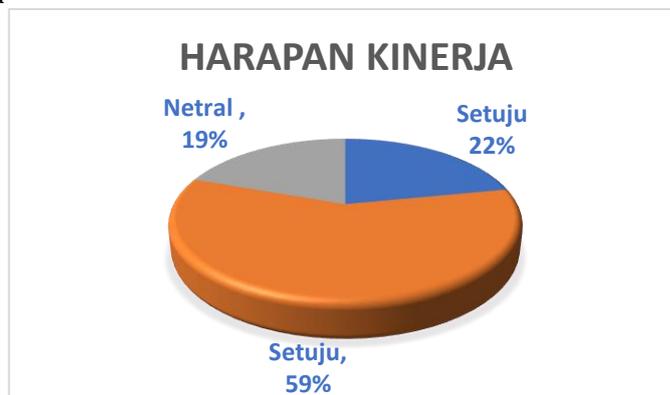
### B. Peranan Sistem



**Gambar 6.** Grafik Peranan Sistem

Berdasarkan menampilkan bahwa responden yang merasa sangat terbantu dengan adanya aplikasi Mobile JKN sebanyak 59 %.

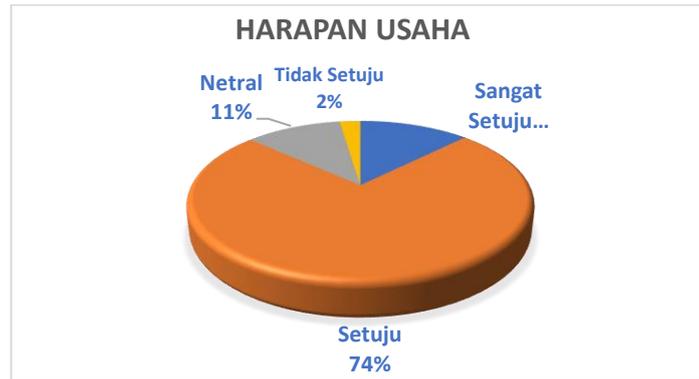
### C. Harapan Kinerja



**Gambar 7.** Grafik Harapan Kinerja

Dari data diatas terlihat bahwa responden menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN membantu dalam memperoleh pelayanan sebanyak 59%.

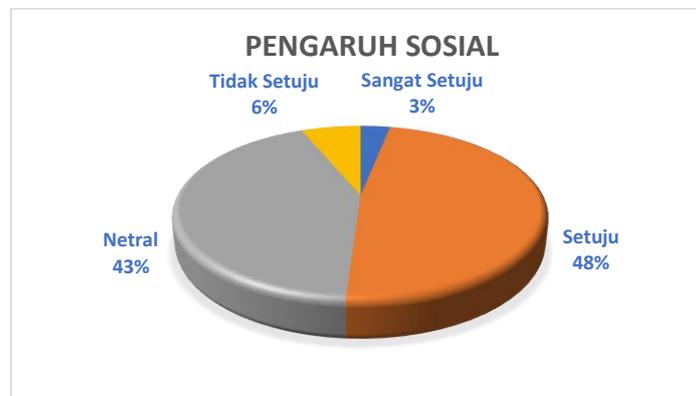
#### D. Harapan Usaha



**Gambar 8.** Grafik Harapan Usaha

Dari data diatas terlihat bahwa responden merasa bahwa aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan dalam mendapatkan layanan sebesar 74%.

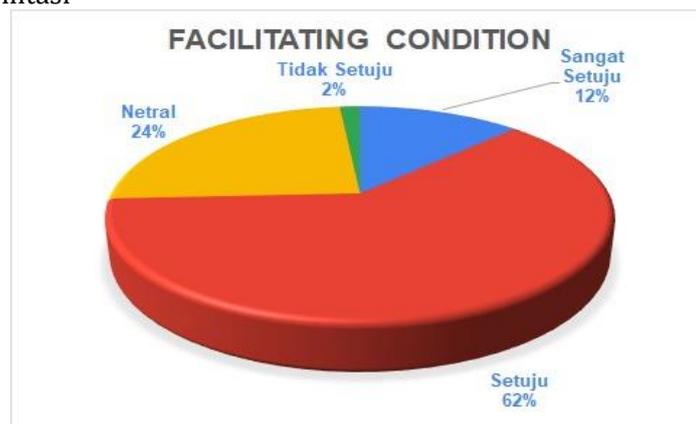
#### E. Pengaruh Sosial



**Gambar 9.** Grafik Pengaruh Sosial

Dari data diatas terlihat bahwa responden merasa setuju dengan pengaruh sosial untuk menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 48%.

#### F. Kondisi Memfasilitasi



**Gambar 10.** Grafik Kondisi Memfasilitasi

Dari data diatas terlihat bahwa item terkait pernyataan sejauh mana pengaruh kondisi memfasilitasi dalam menggunakan aplikasi mobile JKN responden merasa setuju sebanyak 62%.

G. Kepercayaan



**Gambar 11.** Grafik Kepercayaan

Dari data diatas terlihat bahwa responden merasa percaya menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 69%.

H. Kepuasan



**Gambar 12.** Grafik Kepuasan

Dari data diatas terlihat bahwa responden merasa puas dengan aplikasi mobile JKN sebanyak 51%.

I. Niat Perilaku



**Gambar 13.** Grafik Niat Perilaku

Dari data diatas terlihat bahwa responden memiliki niat yang besar dalam menggunakan aplikasi mobile JKN sebesar 63%.

## J. Perilaku pengguna



**Gambar 14.** Grafik Perilaku Pengguna

Dari data di atas perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile JKN sangat baik karena responden menyatakan setuju menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 45%. Dari data yang diperoleh didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN sudah dikatakan efektif karena sudah memenuhi semua faktor pengukuran keefektifan pelayanan dan informasi yang didapatkan. Karena banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut dimana masyarakat dapat merasakan kemudahan seperti pendaftaran peserta baru pengguna BPJS, bisa mengubah data peserta maupun keluarga, dapat melihat informasi terkait JKN-Kis. Masyarakat maupun peserta juga dapat merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN ini.

## Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan kegiatan kolaborasi antara Universitas 'Aisyiyah Surakarta dengan National Taipei University of Nursing and Health Sciences. Kegiatan ini bertemakan tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Pemilihan tema didasari karena kasus covid-19 yang fluktuatif dan perkembangan teknologi yang semakin pesat menyebabkan masyarakat mulai beralih ke aplikasi *telemedicine* dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi *telemedicine* yang dimiliki BPJS adalah aplikasi mobile JKN. Saat ini penggunaan aplikasi mobile JKN dinilai bermanfaat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan BPJS tanpa perlu datang ke kantor. Pemilihan tempat kegiatan pengabdian masyarakat ini dikarenakan minimnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan aplikasi mobile JKN untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan. Dengan aplikasi ini khususnya saat *Pandemic Covid-19* dapat membantu masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan dengan mudah. Selain itu dengan memanfaatkan teknologi dapat menurunkan mobilitas masyarakat sehingga penyebaran *Covid-19* dapat dikendalikan.

Aplikasi ini dinilai dapat membantu masyarakat khususnya dalam layanan JKN. Misal untuk melakukan konsultasi dokter, pembayaran premi, mengecek ketersediaan tempat tidur di rumah sakit, mengecek riwayat penyakit, dan layanan untuk pindah faskes. Pembangunan kesehatan menjadi salah satu focus program pemerintah dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumberdaya manusia Indonesia.

Sebagaimana yang tertera didalam Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesi yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS merupakan badan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaran jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan yaitu mobile JKN. Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, yang diubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimanapun.

Aplikasi mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan terbaru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Program pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan keterampilan dan pengetahuan baru kepada para peserta yang merupakan lulusan sekolah menengah atas di Kota Tangerang tentang pemanfaatan sampah plastik sebagai bahan untuk membuat produk hiasan. Target yang hendak dicapai dalam program ini adalah peserta mampu mengetahui dan mengolah bahan utama berupa sampah plastik menjadi produk hiasan yang lebih bermanfaat. Pelaksanaan program ini dibagi dalam 2 tahapan yaitu tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi. Fasilitas peralatan dan penunjang, ketersediaan tempat, keterlibatan mitra, serta dukungan dari masyarakat menjadi faktor utama keberhasilan pencapaian tujuan program ini.

### **Saran**

Perlu adanya sosialisasi serta promosi mengenai adanya program ini, sehingga peserta tidak terbatas pada lulusan SMA yang berada di satu wilayah saja. Seiring dengan banyaknya ragam jenis sampah plastik, maka perlu adanya tambahan waktu pelaksanaan untuk memberikan pengetahuan yang cukup tentang pengolahan bahan, desain, produk, dan penciptaan produk hiasan. Perlu dilakukan pendampingan dan monitoring secara berkesinambungan kepada para mitra agar program ini dapat dilanjutkan secara berkala. Sebaiknya program dapat ditindaklanjuti melalui kerjasama dengan mitra-mitra lain atau pihak-pihak lain di luar institusi, agar dapat mengetahui respon secara lebih luas terhadap pelaksanaan suatu program pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan. Pihak mitra dapat memberikan informasi yang dapat bermanfaat mengenai kebutuhan yang selaras antara kemampuan dan pengetahuan yang akan digunakan untuk dapat melaksanakan program pengabdian pada masyarakat yang sejenis.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Riyani Wulandari, S.Kep.,Ns.,M.Kep. Selaku Rektor Universitas 'Aisyiyah Surakarta yang telah memfasilitasi untuk melakukan kegiatan ini.
2. Prof. Chien Yeh Hsu Selaku Professor at *National Taipei University of Nursing and Health Sciences, Taiwan-Departement of Information Management* yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian ini.
3. Rina Sri Widayati, SKM.,M.Kes Selaku Ketua Pusat Pengabdian Masyarakat yang telah membantu memfasilitasi kegiatan pengabdian ini sehingga berjalan dengan lancar.
4. Endah Sri Wahyuni, S.Kep.,Ns.,M.Kep. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah membantu memfasilitasi kegiatan pengabdian ini sehingga berjalan dengan lancar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Abdun, M. J., & Karneli, O. (2018). *ANALISIS IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Mata. 5, 13.*
2. Idris, F. (2014). Optimalisasi Sistem Pelayanan Kesehatan Berjenjang pada Program Kartu Jakarta Sehat. *Kesmas: National Public Health Journal, 9(1), 94.* <https://doi.org/10.21109/kesmas.v9i1.462>
3. Kurniawan, Y. T., Kanto, S., & Mardiyono, M. (2015). Strategi Optimalisasi Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk keluarga miskin di Puskesmas Kedamean. *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora, 18(02), 80–89.* <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2015.018.02.2>