

PENINGKATAN PENGETAHUAN PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE* JKN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN

Hotmarina Lumban Gaol¹, Jev Boris Lumban Batu¹, Serlina Silalahi², Hetti Gustina
Simamora², Ruth Agree Kartini Sihombing³

¹ Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

² Prodi Sarjana Gizi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

³ Prodi Teknologi Laboratorium Medik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, April 11, 2025

Revisi, Juni 10, 2025

Disetujui, Juni 30, 2025

Kata kunci:

Pengetahuan,
Rumah Sakit,
Layanan Aplikasi *Mobile* JKN,

ABSTRAK

Data dari Bahan Ajar BPJS (2023) menunjukkan terdapat 16,034 juta jiwa yang telah menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan yang berjumlah 241,75 juta jiwa di Indonesia tahun 2022. Artinya hanya terdapat 4,15 % orang yang menggunakan layanan *Mobile* JKN dari seluruh pengguna layanan BPJS Kesehatan. Tujuan dari Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah membantu mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN yang dapat diakses melalui *smartphone*. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini agar mempermudah dalam pendaftaran *online*. Metode yang digunakan dalam Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah dengan memberikan edukasi melalui luring tentang Layanan aplikasi *mobile* JKN kepada pasien pengguna *mobile* JKN dengan menggunakan media *Booklet*. Pemberian *pre* dan *post test* untuk mengetahui tingkat pengetahuan peserta. Edukasi ini dilaksanakan secara langsung menggunakan media *booklet*. Hasil nilai *pretest* dan *posttest*. Hasil nilai *pre test* dan *post test* terjadi peningkatan pengetahuan tentang penggunaan layanan aplikasi *mobile* JKN yang awalnya 40% mengalami peningkatan menjadi 88%. Kesimpulan: Setelah diberikan edukasi maka terdapat peningkatan pengetahuan dan kesadaran peserta tentang penggunaan layanan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta BPJS Kesehatan.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Korespondensi Penulis:

Hotmarina Lumban Gaol,
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan,
Jl. Bunga Terompet No 118, Sempakata,
Medan Selayang, Sumatera Utara, 20131
Email: lghotmarina@gmail.com

1. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan dan memiliki target bahwa seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan sekarang sudah bisa menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Aplikasi *Mobile* JKN hadir untuk mempermudah masyarakat dalam kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Dasar *Mobile* JKN yaitu sebagai kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor cabang atau

fasilitas Kesehatan. Aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses melalui *smartphone*. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini agar mempermudah dalam pendaftaran *online* (Kusumawardhani et al., 2022).

Jumlah peserta program JKN-KIS per 1 Januari 2019 tercatat sebanyak 215.784.340 jiwa. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 3,8% dari tahun 2018, yaitu sebanyak 207.834.315 jiwa per 31 Desember 2018. Peserta JKN-KIS memiliki enam golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 96.643.963 jiwa, Penerima Bantuan Iuran-APBD (PBI-APBD) sebanyak 33.149.203 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sebanyak 17.206.407, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) sebanyak 32.697.826, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)-Pekerja Mandiri sebanyak 30.948.016, dan Bukan Pekerja sebanyak 5.138.925 (Kusumawardhani et al., 2022).

BPJS kesehatan ialah suatu tubuh hukum yang dibangun untuk melakukan program jaminan kesehatan. Penajaan jaminan kesehatan ialah konkretisasi dari proteksi sosial untuk semua warga Indonesia oleh penguasa supaya aman dalam memenuhi keinginan kesehatan warga. Bersumber pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 mengenai SJSN yang melaporkan kalau jaminan sosial harus untuk semua masyarakat Indonesia (Nurhidayah et al., 2023). Berdasarkan fakta di lapangan bahwa penggunaan aplikasi ini masih sangat sedikit bahkan ada masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi ini, dan ada juga masyarakat yang tau mengenai aplikasi tersebut namun tidak mau menggunakan bukan karena kurangnya sosialisasi namun ketidak inginan masyarakat menggunakan aplikasi ini (Wulandari, 2019).

Kemudahan akses pelayanan merupakan kata kunci dalam pembuatan aplikasi *Mobile JKN*, tetapi dalam perjalanan nya masih sangat minim sekali masyarakat yang mengakses aplikasi *Mobile JKN* ini. Menurut data dari Bahan Ajar BPJS (2023) mengatakan bahwa terdapat 16,034 juta jiwa yang telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dari total pengguna layanan BPJS Kesehatan yang berjumlah 241,75 juta jiwa di Indonesia tahun 2022. Artinya hanya terdapat 4,15 % orang yang menggunakan layanan *Mobile JKN* dari seluruh pengguna layanan BPJS Kesehatan. Jika melihat dari kegunaannya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* seharusnya memiliki pengguna yang banyak. Tetapi dalam kenyataannya penggunaannya masih bisa digolongkan minim (Rahmawati et al., 2024).

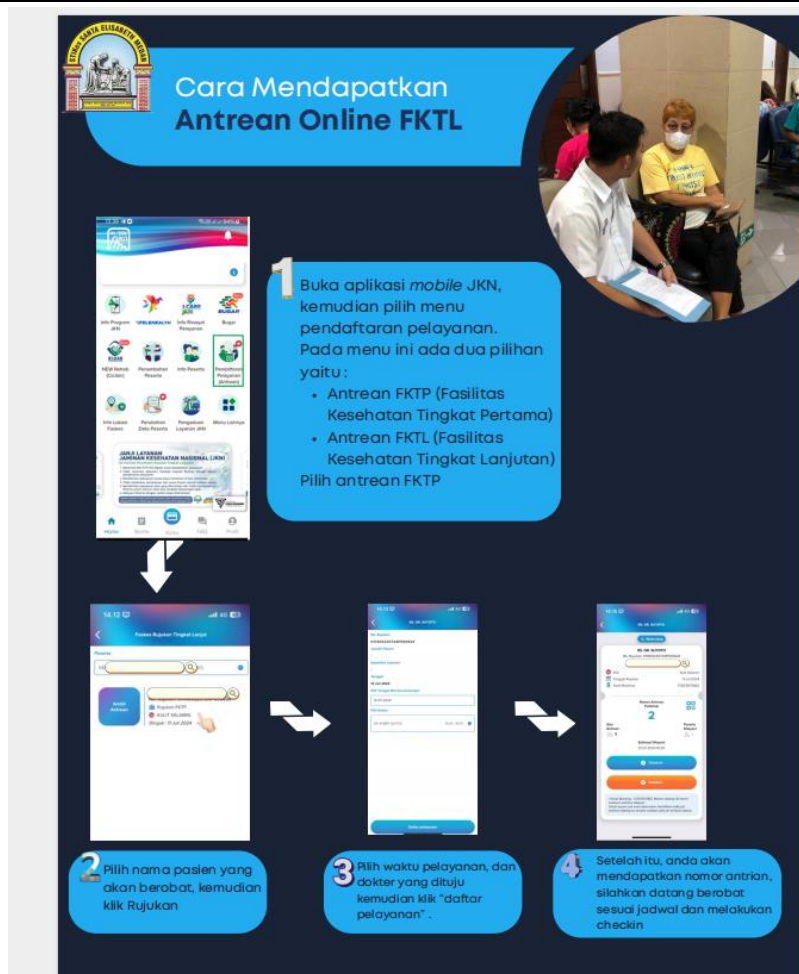
Adanya beberapa kendala aplikasi, seperti peserta *mobile JKN* di Klinik Pratama Kota Medan yang tidak paham melihat nomor antrean mereka jika dipanggil, ketidakpahaman peserta *mobile JKN* yang ingin membuat BPJS Kesehatan melalui aplikasi *mobile JKN* dengan alasan server tidak memadai dan “cobalah beberapa saat lagi”. Hal ini yang menurut peserta *mobile JKN* rumit untuk membuat BPJS Kesehatan secara *online*. Peserta yang ingin mengetahui kode pembayaran bulanannya akan tetapi peserta *mobile JKN* tidak paham dimana fitur tersebut sehingga perlu dilakukan sosialisasi dan dukungan kepada peserta BPJS untuk menggunakan *mobile JKN*, sehingga semua peserta BPJS mengetahui adanya aplikasi *mobile JKN* untuk memudahkan peserta BPJS dalam mendapatkan layanan (Utami et al., 2024).

2. METODE

Kegiatan ini dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, kegiatan dimulai pada tanggal 02 Maret sampai dengan tanggal 22 Maret 2025 pukul 09.00 WIB - selesai dengan jumlah peserta yaitu sebanyak 26 orang pasien rawat jalan. Kegiatan pengabdian ini terbagi menjadi beberapa tahapan dalam mencapai target dan luaran, yaitu tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan edukasi hingga tahapan monitoring dan evaluasi. Metode yang digunakan dalam Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah dengan memberikan edukasi melalui luring tentang Layanan aplikasi *mobile JKN* kepada pasien pengguna *mobile JKN* dengan menggunakan media *Booklet*.

2.1. Tahapan Persiapan

Pada tahap persiapan ini, tim pengabdian akan melengkapi semua keperluan dalam pelaksanaan PKM yaitu, yaitu *Booklet* tentang menu menu apa saja yang ada di aplikasi *mobile JKN* yang digunakan oleh pasien BPJS.



Gambar 1. Booklet Aplikasi Mobile JKN

2.2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini tim pengabdian mengumpulkan pasien yang menggunakan BPJS dari informasi dibagian pendaftaran, selanjutnya pasien akan dikumpulkan untuk diberikan edukasi. Tahap *Pre Test*. Pada tahap ini, setiap pasien diberikan lembar kuisioner yang berisi 10 pertanyaan sesuai dengan apa yang mereka ketahui sebelum dilakukan edukasi. Tahap edukasi. Materi tentang layanan aplikasi *Mobil JKN* meliputi: pengertian, menu menu apa saja yang terdapat pada aplikasi *mobile JKN*, cara menggunakan masing masing menu menu yang ada pada layanan aplikasi *Mobile JKN*. Sebelum materi diberikan, tim pengabdian sudah memberikan *booklet* kepada peserta dan diberikan waktu sekitar 15 menit untuk membaca *booklet* tersebut supaya ketika dijelaskan nantinya lebih mudah untuk memahami. Tim pengabdian menjelaskan langsung materi tentang layanan aplikasi *mobile JKN* secara bergantian dan diikuti beberapa pertanyaan dari peserta. Tahap *Post Test*. Pada tahap ini. Setiap peserta diberikan kembali lembar kuisioner dengan 10 pertanyaan yang sama seperti waktu *pre test*. Masing- masing peserta akan menjawab 10 pertanyaan tersebut berdasarkan edukasi yang sudah didengarkan peserta.



Gambar 2. Tahap Sosialisasi Aplikasi *Mobile JKN*

2.3. Tahap Evaluasi

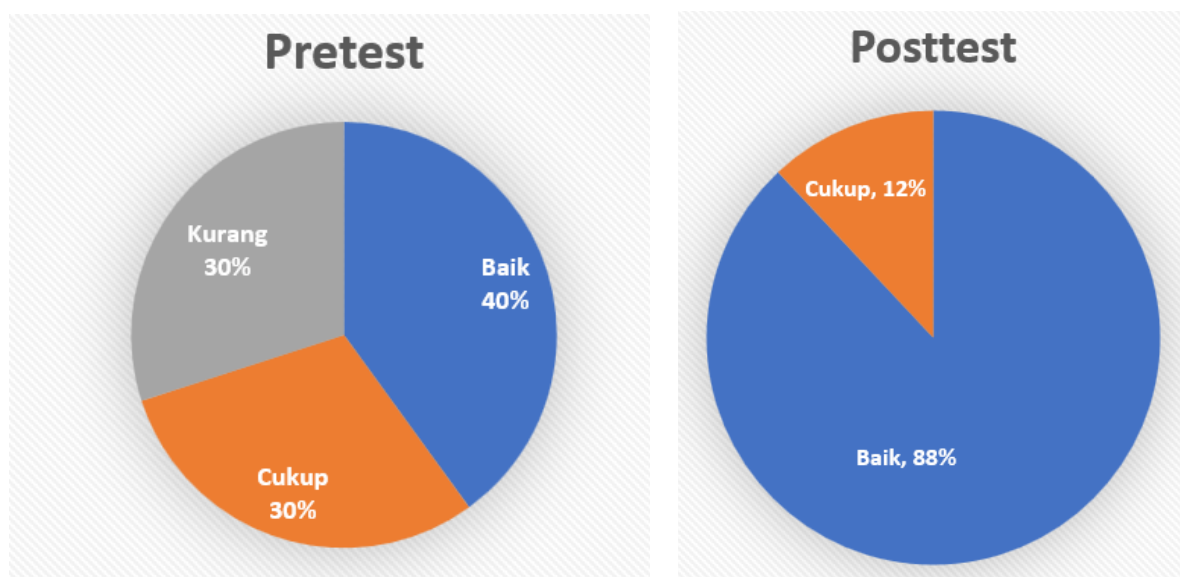
Evaluasi yang dilakukan adalah pengetahuan peserta mengenai materi layanan aplikasi *mobile JKN*. Apakah peserta memperoleh peningkatan pengetahuan sesudah menerima penjelasan dari tim pengabdian? Hasil evaluasi ini dapat dilihat dari hasil perubahan yang diperoleh dari *pre test* dan *post test*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dari tanggal 02 Maret sampai dengan tanggal 22 Maret 2025 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dan pesertanya adalah Pasien Pengguna BPJS. Pemateri dan fasilitator dalam kegiatan ini adalah seluruh tim pengabdian baik dosen maupun mahasiswa. Peningkatan pengetahuan Pasien pengguna BPJS akan meningkatkan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kepuasan layanan di Rumah Sakit, selanjutnya Pasien pengguna BPJS dikumpulkan untuk diberikan edukasi. Tahap *Pre Test*. Pada Jurnal Pengabdian Kesehatan, Vol. 4, No. 2, Juni 2025: 1 - 7

tahap ini, setiap pasien pengguna BPJS diberikan lembar kuisioner yang berisi 10 pertanyaan sesuai dengan apa yang mereka ketahui sebelum dilakukan edukasi dan ditemukan bahwa pasien dengan pengetahuan baik 10 orang (40%), Cukup 8 orang (30%), dan kurang 8 orang (30%)

Tahap edukasi. Materi tentang layanan aplikasi *Mobile JKN* meliputi: pengertian, menu menu apa saja yang terdapat pada aplikasi *mobile JKN*, cara menggunakan masing masing menu menu yang ada pada layanan aplikasi *Mobile JKN*. Sebelum materi diberikan, tim pengabdian sudah memberikan *booklet* kepada peserta dan diberikan waktu sekitar 15 menit untuk membaca *booklet* tersebut supaya ketika dijelaskan nantinya lebih mudah untuk memahami. Tim pengabdian menjelaskan langsung Materi tentang layanan aplikasi *Mobile JKN* secara bergantian dan diikuti beberapa pertanyaan dari peserta. Tahap *Post Test*. Pada tahap ini. Setiap peserta diberikan kembali lembar kuisioner dengan 10 pertanyaan yang sama seperti waktu *pre test*. Masing- masing peserta akan menjawab 10 pertanyaan tersebut berdasarkan edukasi yang sudah didengarkan peserta dan diperoleh hasil peningkatan pengetahuan menjadi baik 23 orang (88%), Cukup 3 orang (12%)



Gambar 3. Hasil *Pre test* dan *Post test* Pengabdian Kepada Masyarakat

Setelah dilakukan sosialisasi maka 23 responden (88%) yang memiliki pengetahuan yang baik tentang penggunaan *mobile JKN* sebagian besar berada dalam rentang usia Dewasa (30-43 tahun) sedangkan 3 responden (12%) yang memiliki pengetahuan cukup berada pada rentang usia Lansia (60-62 tahun). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa semakin cukup umur maka tingkat kematangan seseorang dalam kemampuan berfikir dan bekerja akan semakin dewasa dan akan lebih percaya diri yang disebabkan oleh adanya pengalaman jiwa (Menurut Kusumaningsih et al., 2021).

Dalam kegiatan ini juga 10 orang responden (38%) memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta, 7 orang responden (26%) bekerja sebagai Guru, 5 responden (19%) bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, 4 responden (15%) bekerja sebagai wiraswasta. Hal ini sesuai dengan penelitian bahwa pekerjaan seseorang akan mempengaruhi pengetahuan dan pengalaman seseorang termasuk daya ingat seseorang (Sitepu et al., 2024)

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dengan menggunakan *google form* yang dibagikan kepada masyarakat menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *content* 79,96% (kategori puas) dengan rekomendasi untuk menyajikan informasi secara *real-time* guna mempercepat pelayanan. Dimensi *accuracy* 78,75% (kategori puas), disarankan perbaikan sistem agar mengurangi *error*. Dimensi *format* 78,30% (kategori puas) direkomendasikan untuk menambah pencarian menu sebagai bantuan pengguna. Dimensi kemudahan penggunaan 79,92% (kategori puas) direkomendasikan untuk melengkapi sistem dengan menu bantuan. Dimensi *timelinness* 78,14 (kategori puas) direkomendasikan aplikasi *mobile JKN* ini dapat bekerja dengan cepat. Diketahui bahwa kepuasan peserta PBJS dipengaruhi oleh kualitas layanan *mobile JKN*

semakin baik kualitas yang diberikannya maka semakin tinggi tingkat kepuasan (Nurul Jannah et al., 2023).

Pelaksanaan kegiatan ini didukung sepenuhnya oleh Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Kegiatan ini telah terlaksana dengan baik dengan rangkaian kegiatan mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan. Temuan yang didapatkan selama proses pelaksanaan pengabdian ini adalah adanya beberapa Pasien yang awalnya tidak mau diikutkan dalam kegiatan ini dan beberapa dari mereka baru menyadari bahwa Layanan Aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu untuk pengguna BPJS.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah terjadi peningkatan pengetahuan Pasien BPJS tentang layanan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil nilai *pretest* dan *posttest*. Hasil nilai *pretest* dan *posttest* terjadi peningkatan pengetahuan tentang penggunaan layanan aplikasi *mobile JKN* yang awalnya 40% mengalami peningkatan menjadi 88%. Kegiatan ini masih memiliki kekurangan sehingga diharapkan kepada tim agar melakukan kegiatan lanjutan dengan memberikan perhatian khusus kepada Pasien pengguna BPJS yang belum memiliki aplikasi layanan *mobile JKN*.

REFERENSI

- Dahlia, M. S., Sangkot, H. S., & Akbar, P. S. (2024). HUBUNGAN PENGETAHUAN MASYARAKAT DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS KENDALSARI. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 7(2), 210-219.
- Hardianto. (2023). Profil Statistik Kesehatan 2023. ©Badan Pusat Statistik <https://www.bps.go.id>, 7(2023), xxxiv+446 halaman.
- Indonesia, P. R. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. 16(22)
- Komala, R. (2019). *The Effect of JKN Mobile Service Quality on JKN-KIS Health Participant Satisfaction*.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat : Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 64–69. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Lase, H. (2024). Pengaruh Aplikasi Mobile JKN Dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Pada BPJS Kesehatan Kantor Medan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 3500–3507
- Lestari, R., & Putri, L. (2024). *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN MOBILE JKN DI UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AN-NISSA KABUPATEN REJANG LEBONG TAHUN 2023* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sapta Bakti).
- Ningrum, N. L. D. R. (2023). *HUBUNGAN ANTARA USIA DAN TINGKAT PENGETAHUAN TENAGA TEKNIK KEFARMASIAN TERHADAP PENGGUNAAN PLATFORM DIGITAL UNTUK PELAYANAN FARMASI DI PAFI DENPASAR* (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Nugraha, R., & Gurning, F. P. (2023). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 1029–1034. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.4702>.
- Nurul Jannah, A., Susanto, I., Putra Rakhmadani, D., & Korespondensi, P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491–1502. <http://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826>
- Notoatmodjo S., 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. PT.Rineka Cipta. Jakarta.
- Rahmawati, D., Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, A., Slamet Riyadi No, J., & Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, K. (2024). *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>

- Sitepu, D. E., Primadiamanti, A., & Safitri, E. I. (2024). Hubungan Usia, Pekerjaan dan Pendidikan Pasien Terhadap Tingkat Pengetahuan DAGUSIBU di Puskesmas Wilayah Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 196–204. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10642605>
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- Wulandari, A. (2019). *INOVASI BPJS KESEHATAN DALAM PEMEBERIAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT : APLIKASI MOBILE JKN INNOVATION OF HEALTH BPJS IN GIVING SERVICES TO THE COMMUNITY : JKN MOBILE APPLICATIONS*. 5