

## Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan

Mochammad Malik Ibrahim<sup>\*1</sup>, Eka Yusmanisari<sup>2</sup>, Wulan Ayu P.<sup>3</sup>, Azka Himatul U.<sup>4</sup>,  
Dhe Shinta M.<sup>5</sup>, Ghina Rahmania<sup>6</sup>, Yani Nurul F.<sup>7</sup>, Zuhrotul Miladiyah<sup>8</sup>, Roby  
Febriansyah<sup>9</sup>, Ria Irmanda P. M.<sup>10</sup>, Rizkynieta Dwi I.<sup>11</sup>, Wasilah Munawaroh<sup>12</sup>,  
Cahya Arum Y.<sup>13</sup>, Dwi Ariska K.D.<sup>14</sup>, M. Arika Abu B<sup>15</sup>

1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

\*e-mail: [mochammad.malik.ibrahim@gmail.com](mailto:mochammad.malik.ibrahim@gmail.com)

### Abstract

Mobile JKN provides various features to make things easier for users, one of which is online service registration. However, people do not yet know about the convenience obtained from using mobile JKN. Only 0.05% of patients at Menur Mental Hospital registered using mobile JKN. The aim of this community service is to introduce the JKN mobile application to patients or patient families. The community service method used is socialization, data collection is carried out by interviews and questionnaires. The target of this socialization activity is patients or patient families, informants who also contribute are medical records officers and PKRS officers. After the material was presented, respondents were asked to practice it directly. This community service activity runs smoothly, it is hoped that there will be an increase in patients who register using the JKN mobile so that the JKN program in the city of Surabaya can be a success. The results of this activity were 6 patients/patient families who were able to reach the check-in stage to confirm online registration. In conclusion, this activity can increase the knowledge and skills of patients and patient families regarding the use of the online registration feature in the JKN mobile application.

**Keyword:** BPJS; Mobile JKN; Online Registration; Online Queue

### Abstrak

Mobile JKN menyediakan berbagai macam fitur untuk mempermudah penggunaannya, salah satunya pendaftaran pelayanan online. Namun, masyarakat yang belum mengetahui tentang kemudahan yang diperoleh dari pemanfaatan mobile JKN. Pasien di RS Jiwa Menur yang mendaftarkan dirinya menggunakan mobile JKN hanya sebesar 0.05%. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini yaitu untuk mengenalkan aplikasi mobile JKN kepada pasien atau keluarga pasien. Metode pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah sosialisasi, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta penduan kuesioner. Target kegiatan sosialisasi ini adalah pasien atau keluarga pasien, informan turut berkontribusi yaitu petugas rekam medis dan petugas PKRS. Seandainya materi disampaikan responden diminta untuk mempraktikkannya langsung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berjalan dengan lancar, diharapkan terdapat peningkatan pasien yang mendaftarkan dirinya menggunakan mobile JKN sehingga dapat mensukseskan program JKN yang ada di Kota Surabaya. Hasil kegiatan ini didapat 6 pasien/keluarga pasien yang bisa sampai ke tahap *check in* untuk mengkonfirmasi pendaftaran online. Kesimpulan, kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien maupun keluarga pasien terkait pemanfaatan fitur pendaftaran online di aplikasi mobile JKN.

**Kata Kunci:** Antrean online; BPJS; Mobile JKN; Pendaftaran online

Diterima: 31 Oktober 2024, Revisi: 15 November 2024, Terbit: 30 Desember 2024

This is an open access article under the CC BY-SA License.



## A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah fasilitas yang hadir dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap unit pelayanan kesehatan harus dapat menyediakan atau memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien baik umum maupun BPJS (Darwati, 2018). RS Jiwa Menur sendiri tidak hanya menyediakan pelayanan untuk kasus jiwa saja, namun instansi ini juga menyediakan pelayanan untuk kasus non-jiwa sejak Oktober 2023. Adapun pelayanan non-jiwa yang disediakan seperti PTRM, poli gizi, poli anestesi, poli obgyn, poli bedah, poli VCT, poli paru, poli rehab medis, poli jantung, poli saraf, poli anak, poli gigi dan mulut, poli penyakit dalam, poli kulit dan kelamin, poli eksekutif. Selain itu RS Jiwa Menur juga menyediakan pelayanan untuk rehabilitasi bagi pecandu narkoba (Poli NAPZA).

BPJS Kesehatan cabang Surabaya telah berhasil membentuk kerjasama dengan 60 rumah sakit yang ada di Surabaya, salah satunya adalah RS Jiwa Menur (Kominfo, 2024). Melansir dari laman berita *antaranews* jumlah peserta BPJS telah mencapai 98,67% dari total penduduk Indonesia (Prise, 2024). Berdasarkan survey yang dilakukan Badan Pusat Statistik (2022) dapat diketahui bahwa Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa persentase kepesertaan BPJS PBI sebesar 35,25% dan persentase kepesertaan BPJS Non-PBI sebesar 61,58% per-2021 hingga 2022. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, pada bulan Agustus terdapat pasien rawat jalan di RS Jiwa Menur sebanyak 1.619 pasien BPJS PBI, dan 2.122 pasien BPJS non PBI.

Berdasarkan pemaparan mengenai banyaknya jumlah anggota kepesertaan, kehadiran aplikasi mobile JKN yang diusung oleh pihak BPJS dapat menghubungkan antara pasien dan pihak fasilitas kesehatan untuk mengakses pelayanan dengan lebih cepat dan mudah. Salah satu fitur yang dihadirkan dalam aplikasi mobile JKN yaitu pendaftaran online (Febisatria & Liliyan, 2024). Fitur ini memudahkan pengguna untuk bisa melakukan pendaftaran pelayanan rawat jalan di mana saja dan kapan saja (maximal dua hari sebelum pelayanan).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Khotimah (2022) sebanyak 72% peserta BPJS merasa puas pada sistem dari aplikasi mobile JKN. Sedangkan mengutip dari penelitian Nurhidayah et al., (2024) dapat diketahui sebanyak 27% pengguna mobile JKN tidak merasa puas karena kesulitan dalam pengoperasiannya. Pengguna Mobile JKN meningkat sekitar 34 juta pada akhir 2023, dalam wawancara yang dilakukan oleh (Harahap, 2024)

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu petugas rekam medis dapat diketahui dari 3.741 pasien hanya terdapat 0,05% pasien yang menggunakan Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran di Bulan Agustus. Per-Agustus 2024 pihak rumah sakit telah memiliki jadwal sosialisasi mobile JKN 3 kali dalam seminggu, namun tingkat pendaftar online melalui aplikasi mobile JKN masih jauh dari target rumah sakit yakni 25% dari keseluruhan pasien.

Di laksanakan nya pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan serta membantu pasien dalam melakukan pendaftaran pada aplikasi *mobile* JKN melalui sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan minat dan motivasi seseorang untuk melakukan suatu hal atau suatu perilaku (Suwarni et al., 2021).

Selain itu dilakukannya suatu kegiatan sosialisasi juga dapat memberikan manfaat seperti peningkatan kesadaran suatu masyarakat (Elgaputra et al., 2020).

Sosialisasi dengan menggunakan media leaflet diharapkan dapat membantu para pasien dapat lebih memahami dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi *mobile* JKN nantinya saat akan berobat ke rumah sakit.

## **B. METODE**

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi fitur pendaftaran online menggunakan aplikasi *mobile* JKN untuk pendaftaran rawat jalan dengan menerapkan metode sebagai berikut:

### 1) Sosialisasi (ceramah)

Kegiatan diawali dengan pemaparan materi terkait pendaftaran rawat jalan yang bisa dilakukan secara online yaitu dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Selain itu, pada tahapan ini juga dijelaskan mengenai kemudahan yang dapat diperoleh dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN serta keuntungan dari melakukan pendaftaran secara online.

### 2) Demonstrasi

Tahap berikutnya yaitu penjelasan terkait langkah-langkah untuk melakukan registrasi pada aplikasi *mobile* JKN, dan disusul dengan penjelasan mengenai cara melakukan pendaftaran rawat jalan secara online.

### 3) Praktik dan Wawancara




Tahapan yang terakhir yaitu audiens diminta untuk mempraktikkan cara registrasi ke aplikasi *mobile* JKN dan mendaftar ke pelayanan rawat jalan dengan pendampingan secara langsung. Pada tahapan ini juga dilakukan wawancara dengan panduan kuesioner untuk mengetahui kemampuan audiens serta mengetahui hambatan yang dijumpai selama proses tersebut.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pendaftaran di poli rawat jalan RS Jiwa Menur dibagi menjadi dua jenis, yaitu secara langsung dan secara online melalui *mobile* JKN. Namun, pada kenyataannya pasien masih kurang memanfaatkan atau bahkan tidak mengetahui mengenai pendaftaran online melalui *mobile* JKN. Solusi serta upaya yang bisa dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan ini yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan pendampingan mendaftar online melalui aplikasi *mobile* JKN. Pendaftaran ke poli rawat jalan secara online dapat menghemat waktu dan tenaga dari pasien maupun keluarga pasien (Pusparani et al., 2018).

Selain itu, aplikasi *mobile* JKN juga menyediakan berbagai macam fitur yang bisa dimanfaatkan oleh penggunanya seperti informasi mengenai data kepesertaan, informasi mengenai tagihan atau pembayaran, serta informasi administrasi lainnya (Dwijulianti & Anggrainie, 2023).

**Tabel 1.** Permasalahan Mitra dan Solusi yang Diusulkan dalam Kegiatan Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Mobile JKN

Permasalahan Mitra	Solusi yang Diusulkan	Dokumentasi Kegiatan
<p>Rendahnya persentase pendaftar online poli rawat jalan yang menggunakan mobile JKN</p> <p>Pasien atau keluarga pasien tidak mengetahui adanya pendaftaran online menggunakan mobile JKN</p>	<p>Sosialisasi dengan memaparkan materi terkait keuntungan dan kemudahan dari pendaftaran online menggunakan mobile JKN</p>	 <p>23 Sep 2024 at 08.22.21 Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur Surabaya</p>
	<p>Pemaparan materi mengenai langkah-langkah registrasi ke mobile JKN hingga mendaftar ke poli rawat jalan rujukan.</p>	
	<p>Pendampingan pasien atau keluarga pasien untuk melakukan praktik langsung registrasi ke mobile JKN hingga mendaftar ke poli rawat jalan rujukan.</p>	

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan observasi lapangan guna memperoleh data terkait tingkat pendaftar online poli rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Selain itu, pada tahap observasi ini dilakukan juga koordinasi dengan mitra terkait penentuan waktu yang tepat untuk pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini. Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa:

- a. Tingkat pendaftar poli rawat jalan menggunakan mobile JKN masih rendah karena masih kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN dan sosialisasi secara terjadwal baru di mulai bulan Agustus 2024 dengan jadwal sosialisasi mobile JKN 3 kali dalam seminggu
- b. Pasien/Keluarga pasien tidak mengetahui adanya pendaftaran online menggunakan mobile JKN

Langkah berikutnya yaitu menganalisis kebutuhan dengan melakukan wawancara dan diperoleh hasil bahwa pasien maupun keluarga pasien masih banyak yang melakukan pendaftaran onset, datang langsung ke RS. Hal ini tentunya dapat

memberikan gambaran bahwa pendaftaran yang dilakukan secara online dapat membantu pasien melakukan pendaftaran dari rumah atau di tempat manapun, dan kapanpun.

Kegiatan selanjutnya yaitu membuat perancangan detail kegiatan yang akan dilakukan dan dikoordinasikan dengan anggota tim pelaksana, berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis kebutuhan mitra. Kegiatan sosialisasi yang sebelumnya telah ada dan dilakukan oleh Tim PKRS akan dilanjutkan oleh mahasiswa selama tiga hari. Materi yang dipaparkan pertama kali adalah “Penggunaan dan Keuntungan dari Pendaftaran Online dengan Mobile JKN”. Kegiatan ini dilakukan dengan harapan agar pasien maupun keluarga pasien dapat mengetahui bahwa dengan mendaftar secara online dapat memperoleh beberapa keuntungan diantaranya seperti praktis, efisien, serta dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja.

Setelah materi dipaparkan mahasiswa didampingi Tim PKRS menghampiri audiens dan mempraktikkan cara melakukan registrasi mobile JKN hingga melakukan pendaftaran online. Kegiatan ini melibatkan 36 pasien/keluarga pasien dan dilakukan secara tatap muka, namun hanya 6 pasien/keluarga pasien yang bisa sampai ke tahap *check in* untuk mengkonfirmasi pendaftaran online. Hal ini dikarenakan banyak dari pasien/keluarga pasien tidak memiliki pulsa yang cukup, mendapati gangguan kestabilan internet, hingga gawai yang digunakan tidak *support* aplikasi mobile JKN. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan pembagian leaflet Si Dafet Nari (Solusi Daftar Cepat Tanpa Antri) yang mana leaflet tersebut dapat dibawa pulang dan pasien/keluarga pasien dapat membaca pada bagian cara registrasi, dan cara mendaftar online dengan mobile JKN. Jika masih menjumpai kesulitan pasien/keluarga pasien dapat *scan* kode QR agar diarahkan pada tutorial yang dikemas dalam bentuk video.



Gambar 3. Media yang digunakan sebagai bahan pengabdian

Ditinjau dari fasilitas lain dari RS Jiwa Menur sendiri sudah sangat memadai dengan adanya brosur, leaflet serta poster dalam media yang telah disebutkan diatas. Sosialisasi serta dukungan petugas dari membantu meningkatkan jumlah pendaftar rawat jalan dengan memanfaatkan Mobile JKN pasien (Rachmita, 2016)

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien maupun keluarga pasien terkait pemanfaatan fitur pendaftaran online di aplikasi mobile JKN. Kegiatan sosialisasi ini telah berjalan dengan baik dari tahap persiapan hingga tahap akhir, monitoring.

Setelah dilakukannya kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan peserta atau audiens yang memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan sehingga dapat memudahkan melakukan pendaftaran dan akses informasi terkait kepesertaan BPJS melalui aplikasi mobile JKN

### UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ketua Perguruan Tinggi dan Ketua LPPM STIKES Arrahma Mandiri Indonesia yang telah memberikan dukungannya atas terselenggaranya kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa
2. Ibu Direktur, Ibu Kabid, Ibu Kepala Instalasi Rekam Medis. Tim PKRS Rumah Sakit Jiwa Menur yang telah memberikan ijin kegiatan pengabdian masyarakat di Pendaftaran Poli Rumah Sakit Jiwa Menur sekaligus keterlibatannya dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.
3. Pasien atau Keluarga Pasien yang telah ikut berpartisipasi

### REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2022). *Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan Menurut Provinsi dan Jenis Jaminan, 2021*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/VVVST00zbE11R3N4WjBjelQyeEZIRUpzSzBWV1p6MDkjMw==/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-provinsi-dan-jenis-jaminan--2021.html>
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28–34. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v1i2.14>
- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat>
- Elgaputra, R. R., Sakti, E. Y. A., Widyandri, D. B., Azhari, A. R., Renatta, C., Rainasya, K., Madani, K. S., Gitawangi, S. V, Faradita, Pradayanti, S. A., & Musta'ina, S. (2020). Implementasi Sosialisasi Covid-19 dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terhadap Protokol Kesehatan di Kota Jakarta. *Jurnal Layanan Masyarakat*, 4(2), 1–23.
- Febisatria, A., & Liliyan, A. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. *JIEM (Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen)*, 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Harahap, D. (2024). Digitalisasi BPJS Kesehatan Kunci Pemerataan Jaminan Sosial. *Media Indonesia*. [https://mediaindonesia.com/humaniora/657008/digitalisasi-bpjs-kesehatan-kunci-pemerataan-jaminan-sosial#google\\_vignette](https://mediaindonesia.com/humaniora/657008/digitalisasi-bpjs-kesehatan-kunci-pemerataan-jaminan-sosial#google_vignette)
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76.

Kominfo. (2024). BPJS Kesehatan Surabaya Pastikan Tetap Beri Layanan JKN Selama Libur Lebaran. *Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/index.php/berita/bpjs-kesehatan-surabaya-pastikan-tetap-beri-layanan-jkn-selama-libur-lebaran>

Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan Mobile JKN. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 720–725. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i2.1002>

Prise, M. Y. N. (2024). Kepesertaan JKN sebesar 98,67 persen per 1 September 2024. *Antara News*. <https://www.antarane.ws.com/berita/4372227/kepesertaan-jkn-sebesar-9867-persen-per-1-september-2024>

Suwarni, E., Rosmalasar, T. D., Fitri, A., & Rossi, F. (2021). Sosialisasi Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Minat dan Motivasi Siswa Mathla'ul Anwar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(4), 157–163. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.28>