



**Journal of Human And Education**

Volume 4, No. 3, Tahun 2024, pp 1-6

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot**

**Welmin M. E. Lumi<sup>1</sup>, Rivolta A. Musak<sup>2</sup>, Finni F. Tumiwa<sup>3</sup>, Marieska Y. Waworuntu<sup>4</sup>, Welong S. Surya<sup>5\*</sup>**

Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda, Tomohon, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email : seftianwelong4@gmail.com<sup>5\*</sup>

### **Abstrak**

Pengetahuan lansia tentang penggunaan sistem jaminan kesehatan di masyarakat belum tersebar luas, bahkan di antara lansia yang merupakan pensiunan pegawai negeri sipil atau karyawan swasta masih belum memahami pentingnya jaminan kesehatan nasional (JKN) pada versi sebelumnya seperti Askes, Jamkesmas dan Jamkesda masih dapat digunakan. Fenomena inilah yang membuat rendahnya pengetahuan dalam mendapatkan pelayanan JKN terlebih dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi berbagai permasalahan implementasi JKN, perlu adanya peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat, khususnya dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mewujudkan Universal Health Coverage (UHC). Metode yang digunakan ialah sosialisasi dalam bentuk pembagian leaflet ceramah dan interaksi tanya jawab dari kegiatan pengabdian masyarakat untuk edukasi kepada lansia di Kelurahan Lahendong Puskesmas Lansot. Materi yang diberikan berisikan berbagai manfaat yang komprehensif terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN begitu juga tayangan berupa video tutorial singkat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil ceramah didapati adanya peningkatan dan minat lansia dalam penggunaan aplikasi tersebut khususnya saat melakukan pendaftaran lewat fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan (FKTP/L). Melalui kegiatan ini diharapkan pasien dapat merasa puas dengan proses administrasi yang cepat dan mudah untuk proses pelayanan kesehatan mereka berkelanjutan

**Kata Kunci:** *Edukasi, Mobile JKN, Lansia, Manfaat Aplikasi, Layanan Kesehatan*

### **Abstract**

Elderly knowledge about the use of the health insurance system in the community has not been widespread, even among the elderly who are retired civil servants or private employees still do not understand the importance of national health insurance (JKN) in previous versions such as Askes, Jamkesmas and Jamkesda can still be used. This phenomenon makes low knowledge in obtaining JKN services, especially in using the Mobile JKN application. To overcome various JKN implementation problems, it is necessary to increase public knowledge and participation, especially in the JKN programme and the use of the JKN Mobile application to achieve Universal Health Coverage (UHC). The method used is socialisation in the form of leaflet distribution lectures and question and answer

interactions from community service activities to educate the elderly in Lahendong Village, Puskesmas Lansot. The material provided contains a comprehensive range of benefits related to the use of the Mobile JKN application as well as a short video tutorial on the use of the Mobile JKN application. The results of the lecture found an increase and interest of the elderly in using the application, especially when registering through the first and advanced level health facilities (FKTP / L). Through this activity, patients are expected to be satisfied with the fast and easy administrative process for their ongoing health service process.

**Keywords:** *Education, Mobile JKN, Elderly, Application Benefits*

## **PENDAHULUAN**

Tanggal 1 Januari 2014, pemerintah secara resmi meluncurkan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Undang-Undang BPJS No. 24 Tahun 2011 telah diterbitkan pada 25 November 2011 sebagai landasan hukum program ini. Sejak berlakunya, lebih dari 116 juta penduduk Indonesia secara otomatis menjadi peserta BPJS, termasuk dalam kelompok peserta relokasi seperti peserta sosial, Jamkesmas, TNI, Polri, dan Jamsostek. Meskipun demikian, pada tahun 2012, sekitar 30,1% dari total penduduk Indonesia, atau sebanyak 73,847,239 jiwa, belum memiliki jaminan kesehatan.

Jaminan kesehatan memiliki peran krusial dalam mencapai Universal Health Coverage (UHC) sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah 2010-2014. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional telah memberikan dasar hukum, dan UU BPJS semakin memperkuat hal tersebut. Jaminan kesehatan memberikan perlindungan bagi peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 menetapkan bahwa penerima iuran jaminan kesehatan adalah masyarakat miskin dan membutuhkan, sementara orang yang memenuhi syarat atau sangat terampil dapat menggunakan asuransi sesuai kemampuannya. Meskipun demikian, negara diharapkan memiliki tanggung jawab moral terhadap masyarakat miskin atau sangat miskin. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem jaminan kesehatan, terutama terkait aplikasi Mobile JKN, menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan JKN yang optimal.

BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN pada tahun 2017, memberikan kemudahan dalam pendaftaran, perubahan informasi kepesertaan, pembayaran iuran, dan mendapatkan layanan kesehatan. Aplikasi ini juga memungkinkan konsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan. Meskipun demikian, pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi ini masih terbatas, termasuk di kalangan PNS.

Usman (2017) menyatakan bahwa Mobile JKN-KIS telah membawa perubahan positif dalam layanan kesehatan, menjadikannya lebih sederhana, cepat, dan efektif. Dengan tambahan fitur Care Center dan Mobile Screening, peserta dapat berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan tanpa perlu ke klinik. Untuk mengatasi permasalahan implementasi JKN, kegiatan LPPM menilai penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat, terutama dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Salah satu upaya dilakukan melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon, terutama di kelurahan Lahendong Puskesmas Lansot.

Penggunaan Mobile JKN dari BPJS Kesehatan telah membawa perubahan positif dalam layanan kesehatan, menjadikannya lebih mudah diakses dan dikelola bagi peserta. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program JKN dan memaksimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, khususnya di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot.

Kelurahan Lahendong wilayah kerja Puskesmas Lansot merupakan salah satu lokasi dengan jumlah lansia terbanyak yang ada di daerah Kota Tomohon, dengan akses keterbatasan jarak jangkauan yang cukup jauh mengingat demografi dan topografi lingkungan yang berbukit, landai dan curam membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dan akurat, di sisi lain juga banyak dari antara mereka merupakan pensiunan pegawai negeri sipil yang seringkali belum memahami sepenuhnya apakah JKN pada versi sebelumnya masih dapat digunakan. Sehingga hal inilah yang menjadi dasar pertimbangan diberikan edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi *mobile* JKN agar lansia tidak membuang waktu dan meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan mengingat usia dari mereka sudah tidak muda lagi, terlebih saat melakukan kunjungan pelayanan atau mengambil rujukan dari FKTP Puskesmas maupun dokter keluarga



Gambar 1. Situasi Kegiatan Sosialisasi Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon

## METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini, metodenya mencakup survei lapangan untuk memahami permasalahan, penyusunan proposal kegiatan, dan pelaksanaan penyuluhan atau edukasi mengenai penggunaan JKN *Mobile* pada lansia di Kelurahan Lahendong wilayah kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon. Alur pelaksanaannya melibatkan tahapan survei lokasi, identifikasi permasalahan, kesepakatan rencana kegiatan, penyusunan proposal, kegiatan penyuluhan, pembuatan laporan dan artikel, serta penyelesaian. Pengabdian kepada masyarakat melibatkan staf dosen Stikes Bethesda Tomohon, staf pegawai Puskesmas Lansot, dan Pemerintah Kelurahan Lahendong. Kolaborasi ini memberikan keuntungan bersama, di mana Kelurahan Lahendong menyediakan fasilitas dan pasien, Puskesmas Lansot bekerja sama dalam penyediaan sarana, dan Stikes Bethesda Tomohon menyediakan dana. Kegiatan ceramah, diskusi, dan pembagian leaflet diarahkan untuk memberikan pemahaman kepada peserta tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN, dengan materi yang mencakup keuntungan, fitur, dan tutorial penggunaan aplikasi tersebut.



Gambar 2. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Kepada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat untuk edukasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada lansia Kelurahan Lahendong Kota Tomohon dilakukan oleh dosen-dosen program studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon bekerja sama dengan Pemerintah Kelurahan Lahendong dan Puskesmas Lansot. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 04 Desember 2023 dan dihadiri sebanyak 34 orang. Proses jalannya kegiatan itu ialah mengonfirmasi kembali waktu pelaksanaan, kemudian kegiatan dimulai pada pukul 08.00 WITA, pembagian leaflet penggunaan aplikasi *Mobile* JKN kepada lansia berlangsung selama 15 menit dilanjutkan kegiatan ceramah dan diskusi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile* JKN kepada lansia berlangsung selama 30 menit, dan kegiatan pengabdian diakhiri dengan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terkait untuk suksesnya pengabdian masyarakat ini yang disampaikan oleh Ketua Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Copyright: Welmin M. E. Lumi, Rivolta A. Musak, Finni F. Tumiwa, Marieska Y. Waworuntu, Welong S. Surya

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon.



Gambar 3. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Kepada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon Berupa Ceramah Terkait Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Dan Tutorial Video Cara Penggunaan *Mobile* JKN

Target luaran yang diharapkan dari kegiatan ini yaitu meningkatnya penggunaan aplikasi *Mobile* JKN lebih khusus bagi lansia yang berada di kelurahan Lahendong wilayah kerja Puskesmas Lansot. Melalui peningkatan penggunaan aplikasi ini bagi dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi yang diperlukan. Kegiatan ini diharapkan terus berkelanjutan demi mengurangi waktu tunggu bagi Lansia yang akan melakukan pemeriksaan kesehatan ke Faskes yang dituju. Selain itu dengan administrasi yang lebih baik diharapkan dapat membantu meningkatkan penggunaan aplikasi ini di kalangan Lansia. Diharapkan dari kegiatan ini ada kerjasama berlanjut dengan STIKES Bethesda Tomohon khususnya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 4. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Kepada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon Berupa Pembagian *Leaflet* Terkait Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN



Gambar 5. Wujud Bentuk Leaflet Yang Diberikan Kepada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot Kota Tomohon

Kegiatan ini menghasilkan peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga terkait penggunaan aplikasi *JKN Mobile*, sebagaimana disorot dalam penelitian yang berjudul "Aplikasi *Mobile JKN* untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS" oleh Suhadi et al. (2022). Penelitian ini mengungkapkan bahwa aplikasi *mobile JKN* ini memiliki peran signifikan dalam mengubah model pelayanan dari konvensional menjadi daring, yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat peserta sendiri. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat/peserta dalam mendapatkan layanan yang sebelumnya hanya dapat diperoleh secara konvensional, kini dapat diakses melalui aplikasi tanpa perlu mengantri kantor

c a b a n g B P J S K e s e h a t a n



## SIMPULAN

Aplikasi *Mobile JKN* mempermudah administrasi, tetapi Lansia memerlukan edukasi dan pendampingan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Kegiatan pengabdian masyarakat bertujuan meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di kalangan Lansia, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Ini juga membantu tenaga kesehatan dalam administrasi pasien. Laporan ini mencatat kegiatan edukasi di kelurahan Lahendong, wilayah Puskesmas Lansot, sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Kesuksesan kegiatan ini bergantung pada partisipasi dan dukungan semua pihak, dengan harapan memberikan manfaat bagi semua yang terlibat. Rekomendasi dari kegiatan pengabdian masyarakat ini seperti optimalisasi pemberian pengetahuan tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* perlu ditingkatkan. Lansia perlu mendapatkan pendampingan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dan adanya kontribusi besar dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan pihak-pihak terkait seperti rumah sakit, puskesmas, dan

penyedia layanan kesehatan lainnya dalam memberikan penyuluhan dan pelatihan kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN.s

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Tomohon, Pemerintah Kota Tomohon khususnya Kelurahan Lahendong, serta Pimpinan dan tenaga kesehatan Puskesmas Lansot yang telah memberikan izin dan kerja sama yang baik dalam menyediakan sarana prasarana untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat, termasuk penyuluhan tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Penghargaan juga kami sampaikan kepada para lansia dan keluarga yang turut mendampingi dan berkontribusi sehingga kegiatan ini berjalan dengan sukses.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim., Hermiyanti., Abd. Rahman. 2017. Analisis Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, Vol.3, No.1, PP 62-70.
- Ayu, I. G., Larassinta, I., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program BPJS Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4. 0. 5 (November). BPJS, RI. 2017. *Mobile* JKN : Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital. Jakarta: Sekretariat Jendral.
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi *Mobile* JKN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Hidayati, Ika Rahma, and Nanis Susanti. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya." *Jurnal Ekonomi Manajemen Volume 3*,: 75 – 104.
- Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi *Mobile* Jkn di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi (JIFoSI)*, 2(2).
- Lumi, M. E. W., Musak, R. A., Tumiwa, F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Aplikasi *Mobile* JKN Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620-1626. Retrieved from <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1179>
- 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 P-ISSN 2337-4446 | E-ISSN 2684-8295 REFORMASI*, 9, 1-13
- Nurmalasari, M., Anggita T., N., Ni, S., & Maula, M. (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan *Mobile*-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(1).
- Suharto, Edi. 2009. Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia. Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148> Aplikasi. Aplikasi *Mobile* JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS, 13(2), 262-267.
- Sumantri, Usman. 2012. Berbagai Isu Jamkesda dalam BPJS kesehatan. Makalah disampaikan dalam Seminar & Workshop Peluang dan Tantangan Daerah Meyongsong Pelaksanaan Kebijakan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jogja Plaza Hotel, Yogyakarta, 7-8 Desember 2012.
- Usman, WS. 2017. "Panduan Lengkap Aplikasi BPJS Kesehatan [*Mobile* JKN-KIS]." <https://kursuskomputergratis.com/panduan-aplikasi-mobile-jkn-kis/>.
- Wahyuni, F. 2021. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Volume 3 (3) 2021: 377-384 E-ISSN: 2714-7673 *Administrativa.Fisip.Unila.Ac.Id*, 3(3), 377-384
- Wasiti, Marita Ahdiyana, dan Yanuardi. 2011. Implementasi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Kabupaten Bantul. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wulandari, Ayu. 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(2).