



EDUKASI AKSES LAYANAN JAMINAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI JKN MOBILE KEPADA IBU PKK KAMPUNG TEGALMULYO

Undari Nurkalis *, Aem Ismail

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Insan Husada
Surakarta

*e-mail: unkalis@polinsada.com

Abstrak

Asuransi kesehatan merupakan salah satu komponen subsistem pembiayaan kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang didirikan untuk mengelola Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Mobile app* JKN-KIS menjadi perubahan yang signifikan bagi BPJS untuk dekat dengan masyarakat. Fitur yang terdapat dalam aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta untuk melakukan konsultasi dengan dokter dan memeriksa riwayat kesehatan secara langsung, sehingga mereka tidak perlu mendatangi klinik atau rumah sakit untuk mendapatkan data riwayat kesehatan tersebut. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pengetahuan ibu-ibu PKK tentang akses layanan jaminan kesehatan melalui *Mobile app* JKN. Metode yang digunakan adalah pendidikan masyarakat melalui kegiatan penyuluhan tentang layanan jaminan kesehatan dengan memanfaatkan *Mobile app* JKN. Sasaran peserta pengabdian kepada masyarakat adalah ibu PKK di lingkungan Kampung Tegalmulyo. Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan di lingkungan Kampung Tegalmulyo telah diikuti oleh 11 peserta. Berdasarkan karakteristik usia peserta diketahui bahwa peserta terbanyak berusia 45-55 tahun (63,6%). Pengukuran pengetahuan diperoleh melalui penilaian *pre-test* dan *post-test* yang menunjukkan peningkatan pengetahuan. Persentase hasil *pre-test* dengan kategori pengetahuan baik yaitu 36,4% dan mengalami peningkatan pengetahuan pada kategori baik saat *post-test* dengan persentase yaitu 72,7%.

Keywords: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN); *Mobile app* JKN; BPJS; Pembiayaan kesehatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat dan perekonomian. Kesehatan dianggap sebagai hak asasi manusia yang fundamental guna menjaga kesejahteraan dan keselamatan populasi. Salah satu komponen penting dalam subsistem pembiayaan kesehatan adalah asuransi kesehatan, yang merupakan bagian dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN). Secara garis besar, SKN terbagi menjadi dua komponen utama, yaitu sistem pembiayaan dan sistem pelayanan kesehatan. Subsistem pembiayaan kesehatan bertanggung jawab dalam menjelaskan dan mengelola sumber daya finansial yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, terdapat standarisasi pelayanan yang dapat diberikan oleh lembaga kesehatan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta (Fahriati, 2018).



Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yang mengatur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik didirikan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Implementasi dari program ini mencakup pembentukan sistem pelayanan kesehatan, pengendalian mutu dan biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien bagi seluruh masyarakat Indonesia untuk menjamin keberlangsungan program JKN (BPJS, 2018).

BPJS terus berinovasi dalam memperbaiki pelayanan serta memberikan akses informasi yang mudah bagi masyarakat. Salah satu inovasi signifikan adalah peluncuran aplikasi mobile JKN-KIS yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Inovasi ini menciptakan dampak positif terhadap pelayanan publik. Melalui aplikasi tersebut, peserta JKN-KIS dapat menikmati berbagai fitur penting yang memudahkan pengelolaan BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih sederhana dan praktis. Pada tahun 2017, aplikasi ini diperbarui dengan penambahan fitur layanan pusat serta screening kesehatan secara mobile. Dengan fitur ini, peserta dapat berkonsultasi dengan dokter dan mengakses riwayat kesehatan tanpa harus datang ke klinik atau rumah sakit (Rinjani & Sari, 2022; Suhadi, 2022).

Pengembangan teknologi mobile JKN-KIS juga mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai hal seperti verifikasi kartu, pencetakan kartu, pengecekan pembayaran, perubahan alamat tempat tinggal, serta pengaturan fasilitas kesehatan primer. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat Android maupun iOS. Selain itu, bagi peserta mandiri atau bukan penerima upah, tersedia opsi untuk mengubah kategori iuran. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur yang memberikan manfaat yang luar biasa bagi penggunanya (Suhadi, Jumakil, & Irma, 2022).

Terdapat lima kemudahan utama yang ditawarkan oleh mobile JKN, yaitu: (1) Kemudahan pendaftaran dan perubahan data kepesertaan; (2) Akses informasi data peserta dan keluarganya; (3) Kemudahan dalam mengetahui informasi tagihan serta pembayaran iuran; (4) Akses mudah dalam mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan; dan (5) Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Suhadi et al., 2022). Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman ibu-ibu PKK mengenai akses layanan jaminan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode pendidikan masyarakat. Proses pendidikan ini dilakukan melalui penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan jaminan kesehatan dengan menggunakan aplikasi JKN Mobile. Pelaksanaan kegiatan pengabdian tersebut dilaksanakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap persiapan : melakukan koordinasi dengan Ketua PKK Kampung Tegalmulyo, melakukan survey terhadap jaminan kesehatan yang dimiliki, dan melakukan perjanjian kerjasama sebagai mitra.
2. Tahap pelaksanaan : pada tahap ini tim pengabdian akan memberikan edukasi layanan jaminan kesehatan melalui *Mobile app* JKN yang meliputi pengertian jaminan kesehatan nasional, pengenalan *Mobile app* JKN, fitur pada *Mobile app* JKN, dan manfaat *Mobile app* JKN.



3. Kegiatan pengukuran pengetahuan peserta dilakukan melalui kegiatan *pre-test* dan *post-test*. Sasaran peserta pengabdian kepada masyarakat adalah ibu PKK di lingkungan Kampung Tegalmulyo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan di lingkungan Kampung Tegalmulyo telah diikuti oleh 11 peserta (ibu PKK). Adapun karakteristik dari peserta dan hasil pengukuran pengetahuan peserta kegiatan pengabdian dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik Peserta Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
25 - 35	2	18,2%
35 -45	2	18,2%
45 - 55	7	63,6%
Jumlah	11	100%

Perkembangan sektor layanan kesehatan di Indonesia memberikan peluang bagi pemerintah Indonesia untuk menyukseskan program ini. Berdasarkan tabel 1. karakteristik usia peserta diketahui bahwa peserta terbanyak berusia 45-55 tahun (63,6%). Kelompok usia muda cenderung tidak memiliki asuransi kesehatan sedangkan kelompok usia tua meningkatkan kemungkinan pendaftaran dan kepemilikan asuransi kesehatan(Duku, 2018; van der Wielen, Falkingham, & Channon, 2018). Kelompok usia muda didominasi oleh mereka yang masih bersekolah dan bergantung pada orang tua secara ekonomi sehingga untuk meningkatkan cakupan asuransi pada usia yang lebih muda dapat dilakukan dengan skema keanggotaan dan pembiayaan asuransi yang melibatkan seluruh anggota keluarga dalam program asuransi(Sukartini et al., 2022).



Gambar 1. Penyampaian materi



Gambar 2. Leaflet

Tabel 2. Variabel Pengetahuan Peserta Kegiatan Pengabdian

Pengetahuan	Pre Test (%)	Post Test (%)
Kurang	63,6%	27,3%
Baik	36,4%	72,7%
Jumlah	100	100

Berdasarkan hasil penilaian *pre-test* dan *post-test* terdapat peningkatan pengetahuan. Persentase hasil *pre test* dengan kategori pengetahuan baik yaitu 36,4% dan mengalami peningkatan pengetahuan pada kategori baik saat *post test* dengan persentase yaitu 72,7%. Pendidikan menengah atau lebih tinggi memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk memiliki asuransi kesehatan, begitu pula sebaliknya (Duku, 2018). Pendidikan memainkan peran penting dalam hal menanamkan tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang asuransi kesehatan. Orang yang berpendidikan lebih baik dalam



memahami konsep, manfaat, dan penggunaan asuransi kesehatan untuk rumah tangga, sehingga mereka dapat mengambil keputusan tentang pendaftaran asuransi kesehatan dan memahami tujuannya untuk melindungi mereka dari biaya pengobatan yang mendadak (Sukartini et al., 2022).

Pengetahuan pada dasarnya dimulai ketika seseorang mengenali dan memahami suatu ide baru sehingga mengubah perilakunya berdasarkan ide baru tersebut. Seseorang ingin melakukan sesuatu karena manfaatnya, sebaliknya ia menghindari melakukan sesuatu jika membawa kerugian. Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sumber informasi. Semakin lama seseorang terpapar informasi, semakin mudah informasi tersebut diakses dan dipahami, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pengetahuan. Sumber informasi tersebut bisa berasal dari media massa seperti buku, majalah, surat kabar, televisi, pertukaran informasi atau pengalaman pribadi, maupun internet. Melalui berbagai sumber ini, peserta BPJS memiliki kesempatan untuk mempelajari dan memperoleh lebih banyak informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengetahuan mereka (Wardana & Suharto, 2017).

Dalam konteks kebutuhan manusia, terdapat lima jenis kebutuhan dasar, yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan masyarakat akan jaminan kesehatan berkaitan erat dengan persepsi mereka mengenai pentingnya menjadi peserta JKN. Menurut Totok (2023), terdapat korelasi antara persepsi masyarakat tentang kebutuhan terhadap program JKN dan partisipasi mereka dalam menjadi peserta JKN Kesehatan (Sundoro, 2023). Tingkat keparahan penyakit dan derajat kesehatan meningkatkan jumlah individu yang membutuhkan pengobatan sehingga semakin besar pula kebutuhan terhadap layanan kesehatan, dan jika semakin tinggi maka semakin besar pula permintaan terhadap layanan kesehatan. Permintaan terhadap pelayanan akan meningkatkan keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut (Kurniasih Dwi Endah, 2018; Sundoro, 2023).

Tingkat kepercayaan terhadap aplikasi yang digunakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengguna aplikasi asuransi. Kepercayaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan pengguna (Hu, Ding, Li, Chen, & Yang, 2019). Kepercayaan dan kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap kegunaan aplikasi yang dirasakan oleh pengguna. Persepsi kegunaan aplikasi salah satu faktor yang mempengaruhi sikap dan niat untuk menggunakan aplikasi asuransi (Pham, Nguyen, Misra, & Misra, 2022).

SIMPULAN

Peserta kegiatan pengabdian sebanyak 63,6% berusia 45-55 tahun. Kegiatan pengabdian yang dilakukan mampu meningkatkan pengetahuan peserta tentang layanan jaminan kesehatan melalui *Mobile app* JKN. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil *pre test* dengan kategori pengetahuan baik yaitu 36,4% dan mengalami peningkatan pengetahuan pada kategori baik saat *post test* dengan persentase yaitu 72,7%.



DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. (2018). *Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG*. Jakarta: BPJS.
- Duku, S. K. O. (2018). Differences in the determinants of health insurance enrolment among working-age adults in two regions in Ghana. *BMC Health Services Research*, 18(1), 384. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3192-9>
- Fahriati, A. R. (2018). National Health Insurance, Profitability, and Service Quality: Case Study at the Private Hospital in West Java. *ETIKONOMI*, 17(1), 153-160. <http://dx.doi.org/10.15408/etk.v17i1.7064>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model. *Symmetry*, 11(3), 340. <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Kurniasih Dwi Endah. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Kelompok Lanjut Usia Dalam Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Di Bantul Yogyakarta. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(1), 1-7. <https://doi.org/10.35842/mr.v13i1.121>
- Pham, Q. T., Nguyen, H. N. D., Misra, S., & Misra, A. (2022). Investigating factors for using insurance apps by customers: a study of a developing country. *Journal of Banking and Financial Technology*, 6(2), 149-157. <https://doi.org/10.1007/s42786-022-00046-9>
- 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(02), 209-223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13, 262-267. <http://dx.doi.org/10.33846/sf.v13i0.1847>
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11-23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Sukartini, T., Arifin, H., Kurniawati, Y., Pradipta, R. O., Nursalam, N., & Acob, J. R. U. (2022). Factors Associated with National Health Insurance Coverage in Indonesia. *F1000Research*, 10, 563. <https://doi.org/10.12688/f1000research.53672.2>
- Sundoro, T. (2023). Community Perceptions About National Health Insurance To Participation To Be A BPJS Health Participant. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 15-24. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.852>
- van der Wielen, N., Falkingham, J., & Channon, A. A. (2018). Determinants of National Health Insurance enrolment in Ghana across the life course: Are the results consistent between surveys? *International Journal for Equity in Health*, 17(1), 49. <https://doi.org/10.1186/s12939-018-0760-x>
- Wardana, B. K., & Suharto. (2017). Hubungan Pendidikan Dan Pengetahuan Peserta Bpjs Di Kelurahan Rowosari Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 6(1), 46-53. <https://doi.org/10.14710/dmj.v6i1.16234>