

SOSIALISASI PEMANFAATAN LAYANAN DIGITAL BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI PUSKESMAS BANJARMASIN INDAH

Sri Purwanti¹, Rima Diaty², Rien Laily³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada Banjarmasin
Email: wanti2727@gmail.com

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk dapat memberikan informasi/pengetahuan kepada masyarakat agar memudahkan akses masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan fakta dilapangan pengabdian ini pula untuk mengurangi mobilitas masyarakat untuk keluar rumah dalam kegiatan penyuluhan ini menggunakan berbagai macam metode yaitu metode ceramah, Tanya jawab, diskusi dan praktik. Materi yang disampaikan adalah macam-macam fitur yang ada di aplikasi tersebut dan bagaimana kegunaannya serta manfaat apabila menggunakan aplikasi Mobile JKN. Setelah materi selesai disampaikan masyarakat diajak untuk langsung mempraktikkannya. Kegiatan pengabdian masyarakat ini terutama bagi pengguna BPJS sangat bermanfaat sekali untuk masyarakat yang ada di wilayah kerja Puskesmas Banjarmasin Indah. Setelah mengikuti kegiatan ini pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi meningkat dan mereka antusias untuk dapat aplikasi tersebut. Penyuluhan berjalan lancar dan masyarakat sangat antusias sekali mengikuti kegiatan dengan adanya peningkatan pengetahuan yang terlihat dari hasil nilai dari pretest dan posttest yang telah diisi peserta.

Kata Kunci: *Jaminan Kesehatan, Aplikasi, Pengetahuan*

1. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN (Luthfia, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk semua masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik untuk peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) berusaha untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia

sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC).

Perkembangan jumlah keikutsertaan JKN-KIS secara nasional sampai dengan 30 November 2019 adalah 222.818.475 jiwa dan targetnya di akhir tahun 2019 dapat mencapai semuanya atau minimal 90% dari total penduduk Indonesia. Jumlah peserta di tahun 2019 ini meningkat apabila dibandingkan dengan data dua tahun lalu di tahun 2017 (Nurmalasari, 2020). Berdasarkan data BPJS Kesehatan pada tahun 2017 DI Indonesia tercatat masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 pengguna dan Aplikasi Mobil JKN versi IOS sebanyak >2.000.000 (BPJS, 2020). Sedangkan berdasarkan data Dinas kesehatan Provinsi Kalimantan selatan menyebutkan bahwa jumlah penduduk kota Banjarmasin sebanyak 662.145 jiwa dan berdasarkan laporan pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional BPJS kesehatan cabang Banjarmasin dengan Dinas kesehatan provinsi Kalimantan selatan pada tahun 2019 jumlah peserta JKN-KIS sebesar 465.927 jiwa atau sebesar 68,75% (Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, 2019).

Perkembangan program JKN-KIS di wilayah kerja Cabang Banjarmasin, dimana

wilayah kerja Cabang Banjarmasin yang mencakup tujuh kabupaten/kota yakni Banjarmasin, Banjarbaru, Barito Kuala, Banjar, Tanah Laut, Tanah Bumbu dan Kotabaru, kepesertaan Program JKN-KIS baru mencapai 59,98% dari total jumlah penduduk. Dapat diketahui masih banyak masyarakat yang belum terdaftar menjadi peserta JKN-KIS dan oleh karenanya sosialisasi secara *massive* kepada masyarakat memberikan pemahaman akan pentingnya programnya sangatlah diperlukan. Selain itu berbagai informasi seputar alur pelayanan kesehatan, peraturan terbaru mengenai program JKN-KIS serta beberapa inovasi yang telah dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan. Dengan meningkatnya jumlah peserta, permasalahan yang sering dihadapi oleh peserta JKN-KIS selama ini diantaranya adalah lamanya antrian di pendaftaran dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini mendorong BPJS Kesehatan menciptakan inovasi baru yaitu membuat aplikasi mobile-JKN. Harapannya aplikasi ini dapat membantu memperbaiki pelayanan BPJS Kesehatan. Aplikasi mobile-JKN pertama kali diluncurkan pada November 2017 dan mengalami beberapa perubahan (Nurmalasari, 2020).

Aplikasi *mobile* JKN adalah aplikasi yang dapat diakses pada *smartphone*. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif adalah apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan tersebut dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019).

2. IDENTIFIKASI MASALAH

Masalah yang terjadi di lapangan adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi *mobile* JKN maka dari itu perlu nya melakukan sosialisasi ini untuk mengetahui sejauh mana efektifnya pelayanan yang diberikan jika masyarakat banyak yang belum mampu mengakses Aplikasi tersebut bahkan ada yang tidak mengetahui terkait Aplikasi Mobile JKN ini namun yang menjadi fokus pada sosialisasi ini adalah efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi ini dan juga untuk mengetahui faktor kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam penerapan Aplikasi *mobile* JKN.

3. METODOLOGI PELAKSANAAN

Artikel ini merupakan hasil dari kegiatan Pengabdian Masyarakat yang telah dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Banjarmasin Indah pada hari Jum'at tanggal 21 Januari 2022 Pk. 09.00 wita. Kegiatan sosialisasi ini merupakan sebuah kerja sama tim sosialisasi beserta petugas Puskesmas setempat. Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan penyuluhan tersebut dilaksanakan dengan beberapa metode, yaitu : metode ceramah, diskusi dan tanya jawab. Metode ceramah ini dilakukan dengan menyajikan materi mengenai Program BPJS Kesehatan yaitu meliputi aplikasi mobile JKN yang mana dijelaskan antara lain isi menu yang terdapat didalam aplikasi tersebut. Disampaikan secara lisan dengan maksud untuk memberikan informasi kepada peserta mengenai materi dan kepada semua peserta juga diberikan tampilan paparan materi didepan menggunakan LCD Proyektor dan menggunakan teknologi pengeras suara dikarenakan ruangan cukup luas dan terbuka sehingga kegiatan berjalan lancar.

Kemudian selanjutnya metode diskusi dimana penulis akan mengajak peserta atau masyarakat untuk ikut terlibat dalam materi yang disampaikan dimana penyaji akan melakukan interaksi dengan

yang menerima masukan atau penjelasan yang diberikan serta membahas keluhan-keluhan masyarakat dalam memahami aplikasi JKN. Kemudian dilanjutkan dengan sesi selanjutnya yaitu sesi tanya jawab. Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Banjarmasin Indah menyambut dengan baik adanya kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mendapatkan izin dari Kepala Puskesmas Banjarmasin Indah untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas lantas kami melaksanakannya

di RT 40 Kelurahan Telaga Biru pada pukul 10.00 wita tanggal 21 Januari 2022. Pengabdian masyarakat yang dilakukan ini terbuka untuk umum khususnya bagi masyarakat yang berada di daerah kelurahan Telaga Biru dan sekitarnya. Sebelum kegiatan sosialisasi dimulai, dipersilahkan dulu kepada salah satu pejabat terkait untuk dapat memberikan sambutan sekaligus membuka acara pada kegiatan itu. Selanjutnya selesai sambutan acara dipegang penuh oleh Dosen pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat yang akan mulai mensosialisasikan Aplikasi Mobile JKN.



Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital (Aplikasi *Mobile* JKN) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini berlangsung dengan lancar dengan jumlah peserta sebanyak orang 37 orang. Pada saat kegiatan dimulai masyarakat yang datang diarahkan untuk dapat mengisi daftar hadir, kemudian dosen yang bertugas membagikan lembar pre test untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi JKN yang akan disosialisasikan, selanjutnya masyarakat mendengarkan materi yang disampaikan (materi terlampir). Setelah selesai materi masyarakat diberikan kesempatan untuk

melemparkan beberapa pertanyaan, saat itu diskusi berjalan lancar karena masyarakat begitu aktif bertanya. Sambil diskusi pemateri sambil mengajarkan cara menggunakan aplikasi tersebut. setelah itu dilakukan post tes untuk mengetahui seberapa besar pemahaman masyarakat setelah diberikan sosialisasi tersebut. Pada sesi penyampaian materi, ternyata masih ada masyarakat yang belum memahami mengenai detail aplikasi JKN dan Mekanisme pendaftaran online. Hal ini tercermin dari pertanyaan yang diajukan. Oleh karena itu, kegiatan semacam ini sangat diperlukan bagi masyarakat dengan materi yang menyesuaikan dengan permasalahan yang dialami oleh masyarakat di daerah tersebut.



Pada saat diskusi juga sebagian masyarakat menyampaikan bahwa mereka belum memahami betul menu-menu yang terdapat pada aplikasi JKN tersebut

sehingga mereka jarang menggunakan aplikasi tersebut, walau menggunakan juga itu hanya ingin melihat tagihan pembayaran bulanan BPJS mereka.



Berdasarkan hasil penyuluhan dan Tanya jawab yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Banjarmasin Indah sudah banyak yang mengetahui tentang Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan sudah memahami cara penggunaan Aplikasinya juga. Namun, kendala yang dialami oleh peserta BPJS Kesehatan terdapat pada Aplikasi itu sendiri, walaupun sudah dilakukan pembaharuan masih saja tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut dikarenakan masalah koneksi yang ada pada Aplikasi Mobile JKN.

Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk memudahkan masyarakat yang

berdasarkan kategorisasi bahwa program BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan sudah digunakan dengan baik akan tetapi belum sepenuhnya efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari masalah-masalah yang terjadi pada saat penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Diluar itu pada dasarnya sebagian besar masyarakat sudah menggunakan dan memahami bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut.

5. KESIMPULAN

BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN.

Aplikasi *mobile* JKN seperti yang sudah dijelaskan yaitu aplikasi yang dapat diakses pada *smartphone*. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi ini bertujuan supaya memudahkan dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam akses untuk mendapatkan informasi terkait data kepesertaan, dan dapat melihat tagihan iuran peserta, serta untuk mendapatkan layanan FKTP.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada 37 warga yang ada di wilayah kerja Puskesmas Banjarmasin Indah menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan dengan keikutsertaan JKN dengan keikutsertaan JKN. Berdasarkan hasil prioritas masalah, dilakukan intervensi edukasi program JKN pada 37 warga setelah dilakukan intervensi terdapat peningkatan pengetahuan yang diketahui dari pre-test dan post-test dengan rata-rata dari 6,87 menjadi 8,91. Selain itu, tokoh masyarakat atau kader juga melakukan penggalangan komitmen untuk mengedukasi warga binaannya dan dibuktikan dengan penyebaran materi edukasi kepada warganya.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Puskesmas Banjarmasin Indah yang telah menerima kami dalam melaksanakan pengabdian masyarakat dalam rangka pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk memudahkan masyarakat yang berdasarkan kategorisasi bahwa program BPJS Kesehatan. Dan kepada seluruh Dosen STIKES Abdi Persada yang telah berpean dan membantu kelancaran pengabdian masyarakat ini pula tak lupa kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

7. REFERANSI

Andi Saryoko, Hendri, Sulaeman Hadi Sukmana. (2019). Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika dan Komputer*. 21(2); 157-166.

Ayu Wulandari, Sudarman, Ikhsan (2019) Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam

Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy* . Vol.5 (2); 98-107.

Baby Silvia Putri, Lindawati Kartika. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 2(1);1 – 12.

Diby Iskandar, Yenni Khristiana, Rina Ani Sapariyah (2020) Pendampingan Kepesertaan Bpjs Bagi Masyarakat Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*. Vol 4(2); 154-158.

Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan selatan. 2019. *Laporan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Banjarmasin Data Cakupan Kepesertaan BPJS Kesehatan Kalimantan selatan sampai dengan Januari 2019*.

Harsono, Sugiharto, Rinayanti. (2021). Persepsi peserta terhadap aplikasi mobile JKN berbasis Technology acceptance model di klinik pratama surya medika semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 9(2); 447-457.

Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia (2021) Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Kesehatan*. 10 (1); 78-84.

Ita Listiyana, Eunike Raffy Rustiana. (2017) Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health* . 6 (1); 54-58.

Junaidi, Mediansyah, Ainul Yaqin (2019) Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Mendukung Program JKN-KIS oleh BPJS Kesehatan di Kabupaten Sumenep (Studi Kasus Kecamatan Pragaan, Guluk-Guluk, Ganding). *Jurnal Keislaman dan Kemasyarakatan*. Vol 3 (1); 1-20.

Masriani Situmorang, Retno, Widya (2020) Sosialisasi Pada Masyarakat Tentang Keikutsertaan Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Di Gedung

Serba Guna Riau Kelurahan Tanjung Riau. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1(2); 125-131.

Mieke Nurmalasari, Nauri Anggita Temesvari, Silvia Ni'matul Maula (2020). Analisis Sentimen terhadap Opini Masyarakat dalam Penggunaan Mobile-JKN untuk Pelayanan BPJS Kesehatan Tahun 2019. *Indonesian of Health Information Management Journal*. Vol.8(1); 35-44.

Ngalimun. (2019). Komunikasi Terapeutik Bidan Dan Pasien Pasca Melahirkan Operasi Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palangka Raya. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial* ISSN: 2656-2928. Vol. 1 No. 2 (2019). <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/terapung/article/view/2557>

Rambey, H. dkk (2021) Sosialisasi Problem Solving Klaim Bpjs Di Rumah Sakit. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol 1(2); 217-221.

Rita Komala, Achmad Firdaus (2020) Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol 6(2); 188-199.

Rohmatullailah D. dkk (2021) Peningkatan Pengetahuan Tentang JKN dengan Sosialisasi dan Pembentukan Kader JKN Kota Bogor. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1(2); 110-118.

Wulanadary, A., Sudarman, S. dan Ikhsan, I. (2019) 'Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn', *Jurnal Public Policy*, 5(2), p. 98. doi: 10.35308/jpp.v5i2.1119.

Andi Ni'mah Sulfiani, Kiki Reski. (2020) Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Kota Palopo. Prosiding 4th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat 2020. 7-1.