



## DARMABAKTI

### Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat

## Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (Bpjks Kesehatan) Di SMAN 11 Kota Jambi

Rizalia Wardiah<sup>1,\*</sup>, M. Dody Izhar<sup>1</sup>, Marta Butar Butar<sup>1</sup>, Minarni<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKIK Universitas Jambi

<sup>2</sup> Program Studi Pendidikan Kimia FKIP Universitas Jambi

Alamat e-mail: [rizaliawardiah@unja.ac.id](mailto:rizaliawardiah@unja.ac.id), [mdodyizhar@unja.ac.id](mailto:mdodyizhar@unja.ac.id), [martabutarbutar@unja.ac.id](mailto:martabutarbutar@unja.ac.id), [minarni@unja.ac.id](mailto:minarni@unja.ac.id)

### Informasi Artikel

**Kata Kunci :**

Aplikasi Mobile JKN  
BPJS Kesehatan

**Keyword :**

Mobile JKN App  
BPJS Kesehatan

### Abstrak

Masih terjadinya permasalahan Aplikasi Mobile JKN terhadap antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS kesehatan, menjadi hal yang perlu di evaluasi dengan solusi dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu dengan pelaksanaan pengabdian pada masyarakat memiliki tujuan memberikan edukasi mengenai penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Metode yang dilakukan adalah edukasi dan pre-test dan post-test. Kegiatan ini dilakukan di SMA 11 Kota Jambi sebanyak 40 orang. Dari kegiatan ini dapat disimpulkan bahwa stakeholder sangat mendukung dalam pelaksanaan kegiatan ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil pre-test dan post-test yang meningkat yaitu uji paired t-test, diketahui t-value= -15,750, df= 39 dan p-value= 0,0001.

### Abstract

There are still problems with the JKN mobile application against long queues of people who want to solve all BPJS health affairs, it is something that needs to be evaluated with solutions by providing socialization to the community. Therefore, the implementation of community service has the aim of providing education regarding the use of the JKN Mobile Application. The method used is education and pre-test and post-test. This activity was carried out at SMA 11 Jambi City as many as 40 people. From this activity, it can be concluded that the stakeholders are very supportive in the implementation of this activity. This can be seen from the results of the increased pre-test and post-test, namely the paired t-test, it is known that t-value = -15.750, df = 39 and p-value = 0.0001.

## 1. Pendahuluan

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini sangat dibutuhkan dunia bisnis atau organisasi dalam mencapai efisiensi waktu dan biaya, yang menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Dalam hal jaminan kesehatan dibutuhkan tentunya dibutuhkan juga penerapan teknologi komunikasi dan informasi. Berjalannya perkembangan teknologi, sistem pelayanan pada konvesional mulai bergeser menjadi sistem pelayanan yang berbasis teknologi. Saat ini BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN, pada 1 Januari 2014 diimplementasikan. JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menyelenggarakan Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory). Berdasarkan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, JKN memiliki tujuan agar semua masyarakat Indonesia bisa terlindungi dengan sistem asuransi, dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Indonesia, baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun terkait informasi. BPJS Kesehatan selaku penyelanggara JKN tentunya tidak ketinggalan juga dalam perkembangan teknologi. Pada 16 November 2017, BPJS Kesehatan membuat sebuah Aplikasi Mobile JKN, yang memiliki tujuan dalam mempermudah calon peserta atau peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan, administrasi, serta informasi kesehatan.

Aplikasi mobile JKN diharapkan dapat mengurangi antrian pada setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan guna memberikan pelayanan

terbaik kepada masyarakat. Sering terjadi di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan (Paramitha (dalam Komang dkk 2017).

Menurut hasil penelitian Lisa (2020), Aplikasi mobile JKN perlu dievaluasi kembali secara lebih lanjut dan memperbaiki fitur, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat. (Sari, Hartini and Andria, 2020).

Mengingat cakupan kepesertaan JKN di Kota Jambi hampir 100% yaitu 94,55%, tentunya harus ada kemudahan dalam pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang bisa diakses pada Aplikasi mobile JKN sangatlah bermanfaat, banyak fitur-fitur yang memudahkan masyarakat dalam mendaftar kepesertaan, melihat status kepesertaan, memilih fasilitas kesehatan, hingga sistem pembayaran.

Aplikasi mobile JKN salah satu aplikasi yang hanya bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.(Wulanadary, Sudarman and Ikhsan, 2019).

Ada banyak faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di

kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi karena merasa tidak paham, sehingga peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga susah untuk mengakses aplikasi mobile jkn dan peserta mengaku jika aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang.(Prasetyo and Saufan, 2022).

Kegiatan tersebut biasa dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan, dan untuk menghindari antrian lama dan penumpukan masyarakat di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Jambi baik selama Pandemi Covid-19 atau untuk selanjutnya, perlu ada edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat, melalui siswa usia remaja di SMAN 11 Kota Jambi.

## **2. Metode Pengabdian**

Metode yang digunakan dalam Pengabdian ini adalah Edukasi dan Pre-test Post-test. Sebelum dilakukan edukasi , terlebih dahulu siswa diberikan lembaran Pre-test. Dan kemudian memberikan paparan menggunakan slide yang berisikan tentang cara pemakaian aplikasi, manfaat dari fitur-fitur yang ada, dan cara mendaftar BPJS Kesehatan. Setelah dijelaskan materi terkait manfaat dan cara menggunakan aplikasi, kemudian siswa diberikan kembali lembaran Post-test yang bentuknya soal atau pertanyaannya sama dengan lembar Pre-test.

### **2.1. Waktu dan Tempat Pengabdian**

Pengabdian ini dilakukan pada Tanggal 16 Juni 2022 (1 Hari) di SMA N 11 Kota Jambi.

### **2.2. Metode dan Rancangan Pengabdian**

Ada beberapa metode yang dilakukan dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, yaitu:

#### **a. Metode Pendekatan**

Kegiatan ini dilakukan dengan cara:

1. Pendekatan yang dilakukan dengan mencari dukungan kebijakan dari pemerintah setempat yaitu Lurah Bagan Pete, Kota Jambi dengan tujuan akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.
2. Melakukan pertemuan koordinasi dengan Kepala Sekolah SMAN 11 Kota Jambi.
3. Membuat rencana kerja dan jadwal kegiatan yang disepakati dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi mitra.
4. Melakukan inventarisir sarana dan prasarana serta media untuk mendukung kegiatan edukasi seperti ruangan dan sound system.

#### **b. Rencana Kegiatan**

1. Melakukan pertemuan dengan Stakeholder, Lurah serta Kepala Sekolah.
2. Melakukan presentasi dengan menggunakan slide tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN.
3. Melakukan demonstrasi tentang cara menggunakan Aplikasi Mobile JKN.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan.

#### **c. Kontribusi Partisipasi Mitra**

1. Mengumpulkan sebanyak 40 siswa SMAN 11 Kota Jambi.
2. Mempersiapkan tempat pertemuan sosialisasi dan demonstrasi.
3. Menyediakan waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi di sekolah.
4. Mengumumkan kepada siswa untuk berkumpul di tempat yang telah ditentukan.
5. Mempersiapkan evaluasi kegiatan secara bersama-sama.
6. Menjaga keberlangsungan kegiatan dan melakukan pemantauan kegiatan.

#### **2.3. Pengambilan Sampel**

Sampel pada kegiatan pengabdian ini sebanyak 40 Siswa SMA N 11 Kota Jambi.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **A. Persiapan Kegiatan**

Didalam persiapan kegiatan yang telah dilakukan adalah :

1. Menyusun dan mengubah kekurangan dalam proposal pada kegiatan Pengabdian Masyarakat
2. Melakukan pertemuan dengan Stakeholder, serta mencari dukungan kebijakan dari pemerintah setempat yaitu Lurah Bagan Pete, Kota Jambi dengan tujuan akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.
3. Mengumpulkan data awal sebagai pendukung dan analisis permasalahan yang ada di SMA N 11 Kota Jambi.
4. Melakukan koordinasi dengan Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMA N 11 Kota Jambi.
5. Membuat rencana kerja dan jadwal kegiatan yang disepakati dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi mitra.
6. Melakukan inventarisir sarana dan prasarana serta media untuk mendukung kegiatan edukasi seperti ruangan, sound system serta projector.
7. Melakukan koordinasi dengan mahasiswa yang membantu kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di SMA N 11 Kota Jambi dari prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKIK Universitas Jambi sebanyak 3 orang.
8. Persiapan administrasi dan materi/instrumen pengukuran tingkat pengetahuan (Pre-test dan Post test), dan materi/slides.

Tahapan awal yang dilakukan tim Pengabdian Masyarakat adalah dengan menyusun dan mengubah kekurangan dalam proposal Pengabdian Masyarakat, selanjutnya melakukan pertemuan dengan beberapa

Stakeholder, serta mencari dukungan dari pemerintah bersama Lurah Bagan Pete, Kota Jambi dengan tujuan akan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Tahapan selanjutnya adalah mengumpulkan data awal yang dibutuhkan tim peneliti sebagai salah satu pendukung dan analisis permasalahan yang ada di SMA N 11 Kota Jambi, setelah mendapatkan data yang dibutuhkan tim peneliti kemudian melakukan pertemuan dengan Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum SMA N 11 Kota Jambi, untuk mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan mengedukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses pelayanan Kesehatan menggunakan BPJS Kesehatan.

Tahapan selanjutnya membuat rencana kerja dan jadwal kegiatan yang sebelumnya sudah disepakati dengan Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum yang disesuaikan dengan jadwal siswa yang akan diberikan penyuluhan, dan juga melakukan koordinasi dengan mahasiswa yang akan membantu dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dan melakukan persiapan administrasi dan materi/instrumen pengukuran tingkat pengetahuan (pre-test dan post-test) dan materi/slides.

## B. Pelaksanaan Kegiatan

Didalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, hal-hal yang sudah dilakukan adalah:

1. Melakukan koordinasi dengan stakeholder (Kepala Sekolah, Humas, dan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum) pada saat kegiatan akan dilakukan.
2. Melakukan Pre-test sebelum dilakukannya sosialisasi/penyuluhan guna mengukur tingkat pengetahuan siswa cara penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	10	25%
	Perempuan	30	75%
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
Kelas	X MIPA 1	10	25%
	X MIPA 2	16	40%
	X MIPA 3	3	7,5%
	X MIPA 4	11	27,5%
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

3. Memberikan edukasi cara menggunakan aplikasi Mobile JKN.
1. Melakukan demonstrasi cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses pelayanan Kesehatan menggunakan BPJS Kesehatan, dengan menjelaskan setiap menu yang ada pada aplikasi serta manfaatnya masing-masing.
2. Melakukan Post-test untuk melihat perubahan pengetahuan siswa sesudah diberikan edukasi.
3. Melakukan entry data, yang kemudian hasilnya akan dilakukan analisis data tingkat pengetahuan siswa sebelum dan sesudah dilakukan sosialisasi.
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan.

### C. Gambaran Umum Lokasi (Profil Sekolah)

Sekolah Menengah Atas (SMA) N 11 Kota Jambi, merupakan salah satu SMA di Kota Jambi yang lokasinya tidak jauh dari pusat Kota Jambi, mempunyai jumlah mahasiswa yang cukup banyak. SMA N 11 Kota Jambi terletak di Jalan Sersan Anwar Bay, Kelurahan Bagan Pete, Kec. Alam Barajo Kota Jambi

### D. Hasil Kegiatan (Perubahan Pengetahuan Siswa)

#### 1. Pre-test dan Post-test

Berdasarkan hasil analisis data, dapat dijelaskan bahwa 40 siswa yang

sudah melakukan pre test dan post test, didiskripsikan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Karakteristik Siswa di SMA N 11 Kota Jambi

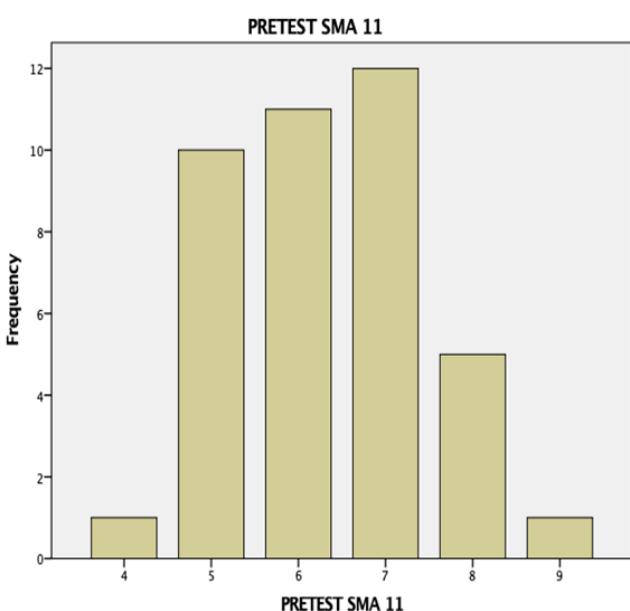
Berdasarkan hasil uji statistik, dapat dilihat bahwa jenis kelamin siswa yang mengikuti kegiatan Pengabdian ini lebih banyak diikuti siswa perempuan yaitu sebanyak 30 orang (75%) dibandingkan dengan siswa laki-laki yaitu sebanyak 10 orang (25%). Sementara itu, jika dilihat dari kelas, siswa dari kelas X MIPA 2 adalah siswa yang paling banyak mengikuti kegiatan ini yaitu sebanyak 16 orang (40%). Dan berdasarkan hasil analisis Pre Test dan Post Test didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Simpulan Data Numerik Hasil Pre dan Post-Test

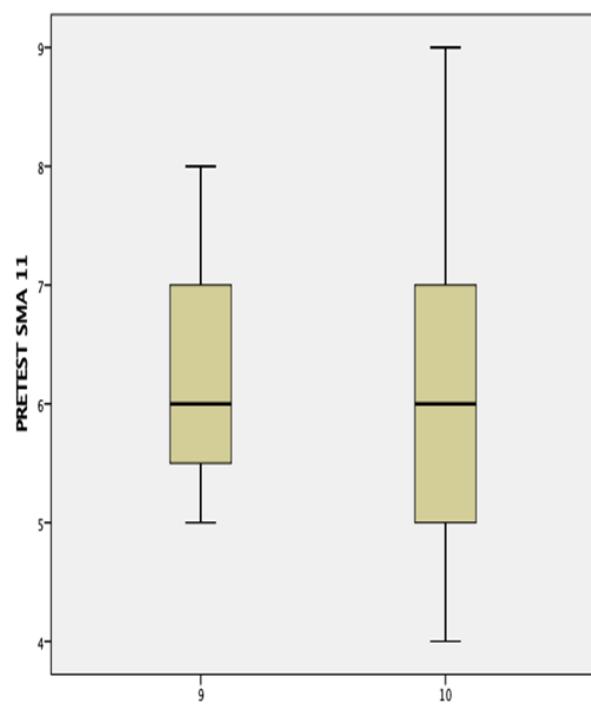
Variabel	Mean	Standar Deviasi	Nilai Minimum	Nilai Maksimal
Pre-test	6,33	1,14	4	9
Post-test	9,53	0,50	9	10

Berdasarkan tabel 6. dapat dijelaskan bahwa, nilai rata-rata mengalami perubahan saat dilakukan pre-test dan post-test. Skala nilai yang digunakan adalah 0 sampai 10.

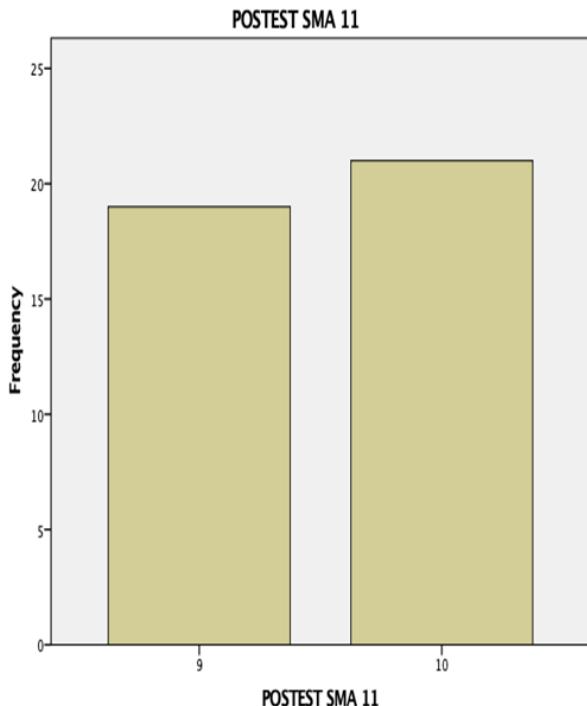
Pada saat pre-test, mean nilai rata-rata siswa adalah 6,33 dengan rentang nilai 4 sampai 9. Mean nilai rata-rata tersebut naik pada saat post-test menjadi 9,53 dengan rentang nilai 9 sampai 10. Perbedaan distribusi mean nilai rata-rata saat pre-test dan post-test dapat dilihat pada grafik batang dan boxplot di bawah ini:



Grafik 1. Distribusi nilai Pre-test



Grafik 3. Boxplot Pre-Test dan Post-test



Grafik 2. Distribusi nilai Post-test

## 2. Perubahan Tingkat Pengetahuan

Salah satu luaran yang dihasilkan pada kegiatan pengabdian ini adalah perubahan tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta setelah diberikan edukasi. Setelah dilakukan uji pre-test dan post-test dan kemudian dianalisis menggunakan uji t-paired test.

Berdasarkan uji paired t-test, diketahui  $t\text{-value} = -15,750$ ,  $df = 39$  dan  $p\text{-value} = 0.0001$ . Dan dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan secara statistik antara nilai rata-rata pre-test (sebelum dilakukan edukasi) dengan nilai rata-rata post-test (setelah dilakukan edukasi).

## 4. Simpulan dan Saran

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di SMA N 11 Kota Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Stakeholder dalam hal ini pihak Lurah Bagan Pete sangat mendukung dalam pelaksanakan kegiatan ini, beserta

- Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, dan Guru-guru di SMA N 11 Kota Jambi.
- b. Siswa yang mengikuti kegiatan sosialisasi ini adalah sebanyak 40 orang yang dilaksanakan selama 1 hari efektif.
  - c. Peserta mendapatkan materi tentang cara penggunaan aplikasi aplikasi Mobile JKN serta mendemonstrasikan melalui slide yang ditampilkan didepan kelas dan salah satu tim Pengabdian menjelaksannya.
  - d. Sebanyak 42 siswa memperoleh peningkatan pengetahuan yang terlihat dari nilai rata-rata Pre-test dan Post-test yang meningkat.
  - e. Siswa sangat antusias selama mengikuti kegiatan yang ditandai dengan banyaknya pertanyaan yang diajukan kepada narasumber.
  - f. Siswa yang mengikuti kegiatan ini lebih banyak diikuti siswa perempuan yaitu sebanyak 30 orang (75%) dibandingkan dengan siswa laki-laki yaitu sebanyak 10 orang (25%).
  - g. Rata-rata yang mengikuti kegiatan edukasi ini berasal dari kelas, siswa dari kelas X MIPA 1 yaitu sebanyak 10 orang (25%), kelas X MIPA 2 yaitu sebanyak 16 orang (40%), kelas X MIPA 3 yaitu sebanyak 3 orang (7,5%), dan kelas X MIPA 4 yaitu sebanyak 11 orang (27,5%).

### **b. Saran**

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang sudah dilaksanakan, maka disarankan bahwa pentingnya untuk memberikan edukasi mengenai cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan menggunakan BPJS Kesehatan.

### **5. Ucapan Terimakasih**

Terima Kasih kepada Universitas Jambi dan LPPM dan para pendukung pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat.

### **6. Daftar Pustaka**

- Prasetyo, R. A. and Saufan (2022) 'EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN', 7(2).
- Sari, lisa mila, Hartini, S. and Andria, F. (2020) 'EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN SEBAGAI STRATEGI MEMINIMALISIR TINGKAT ANTRIAN DI KANTOR CABANG BPJS KESEHATAN KABUPATEN BOGOR'.
- Wulanadary, A., Sudarman, S. and 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.