

## PENINGKATAN PENGGUNAAN MOBILE JKN MELALUI PROGRAM SIAP JKN (SOSIALISASI, INSTALASI, DAN AKTIVASI PASIEN DI MOBILE JKN) DI RUMAH SAKIT ARTHA BUNDA TAHUN 2025

Retno Sofy Safira<sup>1</sup>, Maya Aprilianingsih<sup>2</sup>, Windi Pertiwi<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Provinsi Lampung.

[retnosofisafira@gmail.com](mailto:retnosofisafira@gmail.com)<sup>1</sup>

[mayaaprilianingsih2@gmail.com](mailto:mayaaprilianingsih2@gmail.com)<sup>2</sup>

[windzchelsea90@gmail.com](mailto:windzchelsea90@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Artha Bunda mengakibatkan antrean panjang, menurunnya efisiensi pelayanan, dan rendahnya kepuasan pasien. **Metode:** Rendahnya penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Artha Bunda mengakibatkan antrean panjang, menurunnya efisiensi pelayanan, dan rendahnya kepuasan pasien. **Hasil:** Ditemukan bahwa hambatan utama adalah kurangnya edukasi, keterbatasan perangkat pasien, dan rendahnya literasi digital. Program SIAP JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Pasien) dirancang dan diimplementasikan selama PBL dengan hasil peningkatan penggunaan Mobile JKN secara signifikan. **Simpulan:** Program SIAP JKN efektif meningkatkan cakupan penggunaan Mobile JKN dan berkontribusi terhadap digitalisasi pelayanan rumah sakit.

**Kata Kunci:** Mobile JKN, digitalisasi layanan, SIAP JKN.

## INCREASING THE USE OF MOBILE JKN THROUGH THE SIAP JKN PROGRAM (SOCIALIZATION, INSTALLATION, AND ACTIVATION OF PATIENTS IN MOBILE JKN) AT ARTHA BUNDA HOSPITAL IN 2025

### ABSTRACT

**Introduction:** Low utilization of the Mobile JKN application at Artha Bunda Hospital led to long queues, reduced service efficiency, and decreased patient satisfaction. **Method:** This descriptive qualitative study used observation, interviews, and 5W+1H and USG scoring analysis (Urgency, Seriousness, Growth). **Result:** Major obstacles include lack of patient education, limited access to smartphones, and low digital literacy. The SIAP JKN program (Socialization, Installation, and Activation) was developed and implemented during the internship, resulting in a significant increase in Mobile JKN usage. **Conclusion:** The SIAP JKN program effectively improved Mobile JKN coverage and supported service digitalization in hospitals.

**Keyword:** JKN Mobile, health service digitalization, SIAP JKN.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi menjadi pendorong utama transformasi pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri. Namun, kenyataannya masih banyak pasien, khususnya peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), yang belum memanfaatkan aplikasi ini. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kendala penggunaan Mobile JKN berkaitan dengan literasi digital, usia lanjut, dan keterbatasan perangkat (1). Kemudahan dan berbagai manfaat yang diberikan Mobile JKN membuat jumlah peserta BPJS mengalami peningkatan. Jumlah peserta BPJS Kesehatan, mitra BPJS Kesehatan, dan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan dokter terus meningkat, sehingga pelaksanaan program kesehatan juga terus ditingkatkan (2). Aplikasi Mobile JKN dinilai efektif dalam memberikan layanan dan informasi kepada peserta. Namun, banyak masyarakat yang belum menggunakan Mobile JKN, terutama masyarakat peserta PBI yang tidak perlu membayar iuran. Selain itu, masih banyak masyarakat kalangan menengah kebawah juga belum memanfaatkannya. Kesadaran masyarakat akan pemanfaatan Mobile JKN masih rendah (3). Selama pelaksanaan di Rumah Sakit Artha Bunda, ditemukan permasalahan utama berupa rendahnya penggunaan Mobile JKN yang mengakibatkan antrean panjang dan beban kerja tinggi pada staf pendaftaran. Melalui analisis metode USG, masalah ini ditetapkan sebagai prioritas utama dengan skor tertinggi. Oleh karena itu, dirancang program SIAP JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Pasien) sebagai solusi berbasis partisipatif.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengidentifikasi penyebab rendahnya penggunaan Mobile JKN; 2) Menganalisis dampak operasional dari rendahnya penggunaan aplikasi ini; dan 3) Menerapkan program SIAP JKN untuk meningkatkan pemanfaatannya.

## METODE

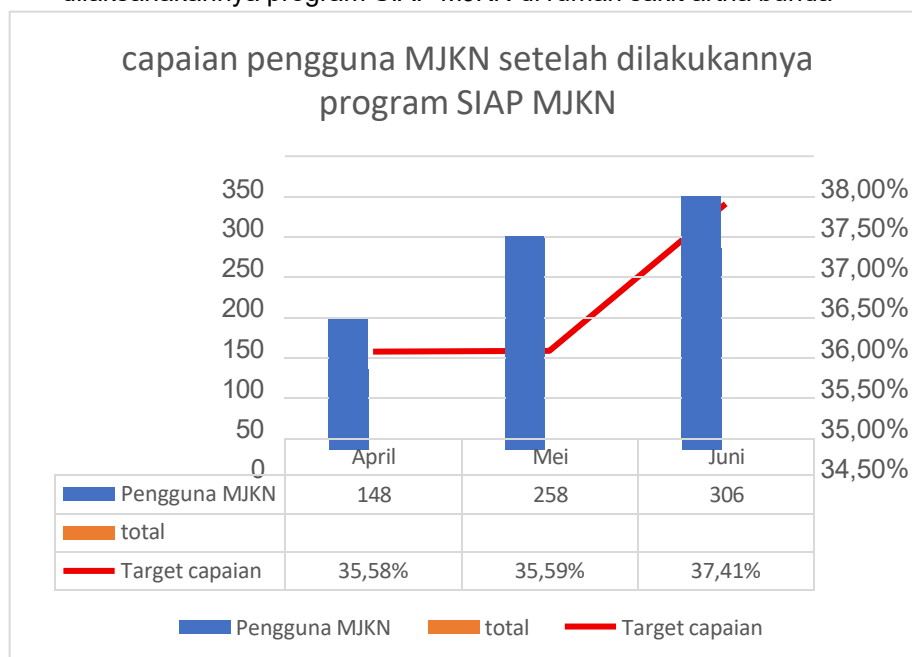
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan lokasi di Rumah Sakit Artha Bunda, Lampung Tengah. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staf pendaftaran dan pasien, serta dokumentasi. Penentuan prioritas masalah dilakukan menggunakan metode USG(4) dan analisis penyebab melalui pendekatan 5W+1H(5). Program intervensi berupa SIAP JKN dilaksanakan selama masa praktik, dengan kegiatan edukasi, instalasi langsung pada pasien, serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Evaluasi dilakukan melalui perbandingan data sebelum dan sesudah intervensi.

## HASIL

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, pada tanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi "Mobile JKN". Aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pemerintah yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta<sup>(6)</sup>. Dengan hadirnya aplikasi Mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)<sup>(7)</sup>. BPJS RI tahun 2017, aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat digunakan pada smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang memudahkan pendaftaran dan perubahan informasi kepesertaan, kemudahan mendapatkan informasi peserta keluarga, kemudahan melihat pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut) dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan saran atau keluhan. Selain itu, jika lupa membawa kartu, bisa lebih mudah tinggal klik aplikasi ini, dan kartu JKN bisa ditunjukkan langsung ke petugas, dan aplikasi ini didaftarkan dengan kartu keluarga, bukan perseorangan<sup>(8)</sup>. Masyarakat yang memanfaatkan dengan pelayanan kesehatan baik menyatakan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak memerlukan waktu pelayanan yang lama<sup>(9)</sup>. Berdasarkan analisis mendalam, evaluasi dan hasil wawancara dengan direksi dan staf Rumah Sakit Artha Bunda yang dilakukan selama kegiatan ini berlangsung maka permasalahan mengenai kurangnya capaian penggunaan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di rumah sakit Artha Bunda dapat diselesaikan melalui program "SIAP M-JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi pasien di Mobile JKN)". SIAP M-JKN adalah singkatan dari Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Penggunaan Mobile JKN, yaitu program inovatif yang bertujuan meningkatkan jumlah pasien BPJS yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Artha Bunda. Program ini dilaksanakan dalam bentuk edukasi langsung, pendampingan teknis instalasi aplikasi, dan aktivasi akun Mobile JKN oleh pasien, terutama pasien rawat jalan di rumah sakit Artha Bunda. Program SIAP M-JKN dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Artha Bunda. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi ini, diharapkan pelayanan kesehatan dapat menjadi lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien bagi pasien. Mobile JKN merupakan aplikasi yang memudahkan pasien dalam mengakses layanan kesehatan, melakukan pendaftaran, dan mendapatkan informasi terkait layanan kesehatan.

Program SIAP M-JKN di rumah sakit Artha bunda dilaksanakan di ruang tunggu poliklinik dan ruang pendaftaran rumah sakit dengan pendekatan partisipatif, edukatif dan promotif yang dirancang guna mencapai target program secara langsung melalui sosialisasi, pendampingan instalasi, dan aktivasi aplikasi Mobile JKN di rumah sakit Artha bunda. Dalam kegiatan ini, terjadi peningkatan pengetahuan pasien dan keluarga tentang penggunaan aplikasi JKN Mobile menurut suhadi 2022 dalam penelitiannya yang berjudul "Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS" dari penelitiannya menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online yang dapat di akses melalui aplikasi didalam gadget peserta sendiri. Aplikasi ini bisa digunakan kapan dan dimana pun bisa digunakan untuk memudahkan masyarakat/peserta dalam mendapatkan pelayanan secara konvensional kini dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut tanpa harus antri di kantor cabang BPJS kesehatan<sup>(10)</sup>. Hasil dari dilaksanakannya program SIAP MJKN yaitu dapat dilihat pada grafik berikut :

**Grafik 1.** Capaian pengguna MJKN sebelum dan sesudah dilaksanakannya program SIAP MJKN di rumah sakit artha bunda



\*capaian pengguna MJKN di rumah sakit artha bunda pada bulan april-juni

Dari data diatas maka dapat dinyatakan bahwa pada bulan aril sampai dengan bulan mei 2025 rumah sakit Artha Bunda hanya memperoleh capaian pengguna MJKN sebesar 35,58% dan 35,59%. Lalu setelah di impelentasikan program SIAP MJKN terdapat kenaikan capaian pengguna aplikasi Mobile JKN di rumah sakit artha bunda yaitu sebesar 37,41%. Grafik diatas diabil dari sistem informasi dan manajemen rumah sakit unit pendaftaran pasien rumah sakit Artha Bunda. Harapan rumah sakit setelah berjalannya progam SIAP MJKN yaitu mengalami peningkatan capaian pengguna Mobile JKN. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan program SIAP MJKN belum berjalan dengan optimal diantaranya yaitu : 1) Rendahnya tingkat penggunaan fitur *mobile JKN*, 2) Kendala teknis akses internet dan ketersediaan pulsa untuk melakukan aktivasi akun, 3) Tidak adanya pendampingan bagi pasien yang berusia lanjut yang gagap teknologi.

## DISKUSI

Rendahnya Literasi Digital dan Perangkat Pasien, Pasien dengan usia lanjut dan kelompok ekonomi bawah menjadi segmen yang paling sedikit menggunakan Mobile JKN. Hal ini sesuai dengan temuan Zebua et al. (2024) yang menyatakan perlunya pelatihan pengguna dan peningkatan kesadaran masyarakat <sup>(1)</sup>. Efektivitas Program SIAP JKN Program yang dikembangkan selama PBL ini membuktikan bahwa pendekatan langsung melalui sosialisasi dan pendampingan sangat efektif. Hal ini didukung oleh data peningkatan signifikan penggunaan aplikasi setelah intervensi. Keterlibatan Mahasiswa dalam Transformasi Digital, mahasiswa sebagai agen perubahan dapat berperan langsung dalam mempercepat adopsi teknologi melalui pendekatan edukatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi pembelajaran dan praktik lapangan memberikan dampak nyata terhadap sistem pelayanan. Ada juga Tantangan digital literasi dan Infrastruktur Riskesdas (2024) melaporkan bahwa sebagian besar orang dewasa di pedesaan belum memiliki akses internet yang stabil dan keterampilan digital memadai <sup>(11)</sup>. Hal ini didukung oleh temuan lain yang menunjukkan adanya kesenjangan akses dan literasi digital di Indonesia. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kegiatan edukasi dan pendampingan aplikasi oleh tim SIAP JKN sangat relevan untuk mengatasi masalah akses dan kepercayaan pengguna<sup>(12)</sup>. Penelitain diatas sesuai dengan hasil evaluasi yang ditemukan dalam program SIAP MJKN, karena mayoritas pasien, keluarga pasien ataupun pengunjung rumah sakit merupakan masyarakat yang tinggal di pedesaan sehingga masih kesulitan untuk mendapatkan akses internet yang stabil dan keterampilan dalam mengoperasikan ponsel. Perkembangan Sistem Jaminan Sosial dan Transformasi Pelayanan Kesehatan Digital maka dari itu pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan

Masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Jaminan sosial adalah upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial bagi warga negara agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Program ini dimulai dari Jamkesmas, Jamkesda, dan ASKES, yang kemudian berkembang menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) <sup>(13)</sup>. Dari penelitian ini dapat diartikan bahwa penguatan program edukasi dan pendampingan seperti SIAP MJKN menjadi vital untuk memastikan bahwa transformasi pelayanan publik ini benar-benar menjangkau seluruh lapisan masyarakat, tidak hanya secara administratif, tetapi juga secara praktis dan fungsional.

## SIMPULAN

Melalui pelaksanaan program SIAP M-JKN (Sosialisasi, Instalasi, dan Aktivasi Mobile JKN), mahasiswa berhasil melaksanakan edukasi langsung, instalasi aplikasi, dan aktivasi akun pada sejumlah pasien dengan pendekatan promotif, edukatif, dan partisipatif. Program ini telah memberikan dampak positif dalam peningkatan pemahaman pasien dan pengurangan antrean manual, meskipun masih dihadapkan pada beberapa kendala teknis dan keterbatasan sumber daya.

## UCAPAN TERIMA KASIH ATAU INFORMASI LAINNYA

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Artha Bunda atas izin pelaksanaan pengalaman belajar lapangan dan semua staf yang telah membimbing, serta dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi dan arahan pada kegiatan ini. Artikel ini merupakan bagian dari laporan Praktik Belajar Lapangan 2 Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Metro tahun 2025.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Zebua JF, Hutahean M, Tobing AL. Implementasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan Kota Medan. *Innov J Soc Sci Res*. 2024;4(2):4735–44.
2. Sari EN, Digital PB, Indonesia UI. Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan : Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. 21(2):641–56.
3. Fatimah HH. 730.+Artikel\_+Hanny+Humaira+Fatimah+25124-25130. 2023;7:25124–30.
4. Madolan A. Metode USG untuk Prioritas Masalah. *Mitra Kesmas*. 2018;
5. Nugraha, Herlina. JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika) Klasifikasi Pertanyaan Bidang Akademik Berdasarkan 5W1H menggunakan K-Nearest Neighbors. *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelit Inform*. 2021;7(1):44–1.
6. Jaman J, No V, Aplikasi P, Jkn M, Kepuasan T, Bpjs P, et al. *JURNAL JAMAN* Vol 2 No. 2 Agustus 2022 – pISSN: 2022;2(2):69–76.
7. Krisdayanti W. Pemanfaatan aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan di kota Medan. 2021;
8. Welmin et al. Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *J Pengabdian Kpd Masyarakat*. 2023;4(3):1620–6.
9. Ginting R, Asdar J, Samura P, Parinduri AI, Br SM, Hasanah DN. Hubungan Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) dengan Pelayanan Kesehatan Relationship Between The Use of National Health Insurance Mobile Application and Health Services. 2024;(c):97–101.
10. Suhadi, Jumakil, Irma. Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *J Penelit Kesehatan SUara Forikes*. 2022;13(2).
11. Mulyadita U, Sutanto E, Fiqri M, Setiawan E, Pattaik A. Mapping Telemedicine in Indonesia : Evidence for Policy Action at a Critical Juncture. *Tech Rep*. 2025;(March):1–34.
12. Ramdanis A, Priyambodo VK. Driving Public Service Innovation: Factors Influencing the Implementation of Mobile JKN Application in Indonesia. *Int J Bus Appl Econ*. 2025;4(1):493–512.
13. Sihotang FD. Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. *Uma.ac.id [Internet]*. 2023;1–3, 11. Available from: repository.uma.ac.id

