

RINGKASAN

Studi Kasus Edukasi Penggunaan *Mobile JKN* di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni, Okta Saputra, NIM G41232318, Tahun 2025, 140 halaman, Manajemen Informasi Kesehatan, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Veronika Vestine, S.ST, M.Kes (Dosen Pembimbing), Rieska Permatasari, A.Md (*Clinical Instructor*).

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan di sektor kesehatan, khususnya dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan kini memanfaatkan teknologi untuk menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara lebih optimal. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2022, sistem informasi kesehatan berperan penting dalam mendukung pembangunan kesehatan dengan mengintegrasikan data, indikator, prosedur, teknologi, dan sumber daya manusia. Salah satu penerapan teknologi ini adalah sistem elektronik yang mempermudah pengelolaan data pasien dan layanan.

Aplikasi *Mobile JKN* menjadi inovasi penting yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk mendaftar, memantau informasi kepesertaan, dan mengelola layanan kesehatan secara *online*, termasuk fitur seperti *Mobile Screening* dan konsultasi dokter. Sejak dirilis, *Mobile JKN* telah membantu mengubah sistem pelayanan manual menjadi *online* yang lebih efisien dan efektif. Kemajuan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa harus hadir langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga mengurangi antrean dan kepadatan.

Rumah Sakit Pelni, sebagai bagian dari Rumah Sakit IHC Grup dan mitra BPJS Kesehatan, memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* yang terintegrasi dengan SIMRS untuk mendukung pendaftaran pasien rawat jalan. Rumah sakit ini juga melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang

penggunaan aplikasi, seperti pemasangan poster dan edukasi langsung di loket registrasi. Selain itu, BPJS Kesehatan secara rutin memberikan laporan jumlah pasien yang menggunakan aplikasi untuk *Check-In*, sehingga evaluasi dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan. Kombinasi teknologi dan edukasi ini memperkuat pelayanan rumah sakit dan kenyamanan pasien.

Mobile JKN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses peserta terhadap layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta melakukan pendaftaran *online*, memeriksa status kepesertaan, mengakses informasi lokasi fasilitas kesehatan, hingga berkonsultasi dengan dokter. *Mobile JKN* bertujuan memberikan layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui berbagai fitur digital. Namun, implementasi aplikasi ini di Rumah Sakit Pelni menunjukkan masih adanya tantangan, terutama dalam edukasi dan pemanfaatannya di pendaftaran rawat jalan.

Sejak Agustus 2024, Rumah Sakit Pelni mulai mengedukasi pasien tentang penggunaan *Mobile JKN* untuk registrasi rawat jalan. Edukasi dilakukan melalui berbagai media seperti poster, *leaflet*, dan informasi langsung dari petugas di loket registrasi. Langkah-langkah sosialisasi mencakup cara mengunduh aplikasi, mendaftarkan akun, dan melakukan *check-in* sebelum kunjungan. Meski demikian, kendala teknis seperti ketidaksesuaian jadwal dokter di aplikasi dengan sistem rumah sakit dan keterbatasan fitur aplikasi membuat sebagian besar pasien tetap disarankan mendaftar secara manual.

Kendala utama dalam penggunaan *Mobile JKN* meliputi rujukan yang tidak muncul di aplikasi, antrean yang tidak tersedia, hingga ketidaksesuaian jadwal dokter. Sebagian pasien juga mengalami masalah teknis seperti handphone yang tidak mendukung aplikasi atau gagal menerima kode OTP karena pulsa habis. Selain itu, beberapa pasien belum memiliki perangkat seluler, sehingga menghambat proses registrasi digital. Masalah kualitas informasi di aplikasi turut mempengaruhi efektivitas edukasi, mengurangi kepercayaan pengguna terhadap *Mobile JKN*.

Meski edukasi Mobile JKN mulai menunjukkan hasil dengan peningkatan *check-in* pasien pada bulan Agustus 2024, capaian ini belum memenuhi target 15% dari total kunjungan rawat jalan. Kendala teknis pada aplikasi serta kurangnya dukungan perangkat pasien menjadi penghambat utama. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi, seperti memperbarui data rujukan dan jadwal dokter secara real-time, serta memastikan aksesibilitas aplikasi bagi semua pasien. Edukasi lebih mendalam melalui media digital dan peningkatan integrasi sistem menjadi langkah penting untuk mendukung keberhasilan implementasi *Mobile JKN* di masa depan.