

RINGKASAN

Studi Kasus Edukasi Aplikasi Mobile JKN Pada Layanan Registrasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pelni, Rensi Ayuningtias, NIM G41242310, Tahun 2025, Jurusan Kesehatan, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Mochammad Choirul Roziqin, S.Kom, M.T (Pembimbing), Khoirum Watiatsaro S.Tr.MIK (Pembimbing CI).

Perkembangan teknologi digital berperan penting dalam peningkatan efisiensi berbagai bidang, termasuk kesehatan. Digitalisasi di bidang kesehatan mendukung peningkatan mutu layanan yang lebih cepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat (Yuniar et al., 2022; Marpaung, 2021). Rumah Sakit Pelni, sebagai rumah sakit tipe B mitra BPJS Kesehatan, telah memanfaatkan integrasi Mobile JKN dengan SIMRS untuk pendaftaran dan check-in pasien rawat jalan. Sejak Agustus 2024, RS Pelni mulai melakukan edukasi penggunaan Mobile JKN melalui pemasangan poster, edukasi langsung di loket, APM, dan pesan WhatsApp.

BPJS kesehatan terus melakukan inovasi untuk memperbaiki pelayanan dan memberikan akses informasi yang mudah bagi masyarakat, salah satu nya melalui peluncuran aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini didesain untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan dan menciptakan dampak positif terhadap pelayanan publik. Mobile JKN menawarkan kemudahan yang dapat diakses oleh peserta. Selain memfasilitasi pendaftaran peserta baru, perubahan data kepesertaan, informasi pembayaran iuran, dan lokasi fasilitas kesehatan (Faskes), aplikasi ini memiliki fitur-fitur penting yang relevan dengan pelayanan rawat jalan. Mobile JKN menyediakan banyak fitur, fitur yang paling relevan dan digunakan langsung dalam alur pelayanan rawat jalan di RS Pelni adalah fitur Pendaftaran Pelayanan (Antrean Online). Melalui fitur ini, peserta dapat mendaftar pelayanan secara online, memilih poli dan jadwal dokter, serta melakukan *check-in* sebelum menuju poliklinik. Fitur ini menjadi fitur utama yang mendukung percepatan proses registrasi dan mengurangi antrean di loket.

Pelaksanaan edukasi penggunaan Mobile JKN dilakukan melalui berbagai bentuk sosialisasi, yaitu edukasi langsung kepada pasien dan keluarga yang mendaftar melalui loket registrasi, Anjungan Pasien Mandiri (APM), serta pendaftaran melalui WhatsApp. Petugas memberikan panduan cara mengunduh aplikasi, membuat akun, memverifikasi data, dan melakukan check-in sesuai Standar Prosedur Operasional (SPO). Rumah sakit juga memasang poster dan leaflet sebagai media visual, serta memberikan informasi melalui WhatsApp untuk memastikan pasien memahami kewajiban check-in sebelum berkunjung ke poli. Pelaksanaan edukasi dilaporkan melalui Google Form dan WhatsApp Group internal sebagai bagian dari monitoring harian oleh petugas.

Selama pelaksanaan edukasi, ditemukan sejumlah kendala yang menyebabkan pasien belum optimal memanfaatkan Mobile JKN. Kendala tersebut mencakup masalah sistem seperti data perjanjian tidak muncul, server error, jaringan internet tidak stabil, GPS tidak akurat, kode OTP tidak terkirim, hingga HP yang tidak mendukung aplikasi. Selain itu terdapat kendala dari sisi pengguna seperti lupa password, belum waktunya check-in, tidak membawa HP, kurang memahami cara menggunakan aplikasi, dan adanya perubahan jadwal dokter. Kendala-kendala ini berkontribusi pada capaian check-in yang masih berada di bawah target 40% dari total kunjungan rawat jalan pasien BPJS. capaian penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Peln menunjukkan tren peningkatan sejak diterbitkannya SOP Edukasi dan Check-in Mobile JKN pada Agustus 2024, dengan puncak capaian pada Mei 2025 sebanyak 12.342 pasien. Upaya edukasi melalui loket pendaftaran, APM, dan layanan WhatsApp terus dilakukan agar target check-in dapat tercapai.

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi e-government dari BPJS Kesehatan yang bertujuan mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara digital. Untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap fitur check-in, dibuat video edukasi “Alur Penggunaan Mobile JKN” sebagai media pembelajaran visual yang menjelaskan cara masuk, daftar akun, dan melakukan check-in secara runtut dan visual. Video ini dinilai lebih efektif dibanding poster karena mudah dipahami, menarik, dan membantu pasien mengikuti setiap langkah secara mandiri. Penilaian informan menunjukkan bahwa video memiliki konten yang akurat, tampilan jelas,

serta relevan dengan kendala nyata yang dihadapi pasien. Implementasi video edukasi di area registrasi, ruang tunggu, dan media digital rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien, mengurangi antrean, serta memperkuat transformasi digital pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Peln. Berdasarkan penilaian informan, video ini memperoleh skor tinggi pada hampir seluruh indikator. Aspek konten dinilai sangat sesuai dengan fitur Mobile JKN dan menyajikan informasi yang akurat serta relevan dengan kebutuhan pengguna. Aspek tampilan menunjukkan visual dan audio yang jelas, meskipun masih diperlukan sedikit perbaikan pada kejernihan suara. Aspek interaktivitas dan manfaat juga dinilai baik karena video menarik perhatian, relevan dengan kendala nyata yang sering terjadi, serta memberikan solusi praktis bagi pengguna. Secara keseluruhan, video edukasi alur check-in Mobile JKN efektif dan layak digunakan sebagai sarana edukasi peserta BPJS Kesehatan. Media ini dapat membantu meningkatkan pemahaman pasien, mendukung pelaksanaan check-in mandiri, mengurangi antrean di loket, serta memperkuat implementasi transformasi digital pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Peln.