

RINGKASAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong pemanfaatan teknologi untuk mempermudah akses dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah aplikasi Mobile JKN yang menyediakan fitur reservasi atau pendaftaran pelayanan secara online. Namun, berdasarkan hasil pengamatan di pelayanan BPJS dan Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP) RSUP Surabaya, masih ditemukan pasien maupun keluarga pasien yang belum memahami tahapan reservasi online melalui Mobile JKN dan masih memerlukan arahan secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya media informasi yang sederhana, sistematis, dan mudah dipahami untuk membantu pasien melakukan reservasi secara mandiri.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, mahasiswa mengembangkan tiga jenis media edukasi, yaitu *leaflet*, poster, dan video tentang cara reservasi online bagi pasien BPJS melalui Mobile JKN di RSUP Surabaya. Proses kegiatan meliputi orientasi dan observasi lapangan, identifikasi kebutuhan, penyusunan materi, perancangan media, pengembangan, konsultasi dan revisi, penyebaran, serta monitoring dan evaluasi. Leaflet digunakan sebagai panduan yang dapat dibaca kembali oleh pasien, poster sebagai media informasi yang ditempatkan di area pelayanan, sedangkan video sebagai panduan visual mengenai tahapan reservasi online.

Hasil kegiatan berupa media edukasi yang dirancang berdasarkan kebutuhan pasien dan disesuaikan dengan alur pelayanan BPJS di RSUP Surabaya. Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan mengamati ketersediaan dan pemanfaatan media, respons pasien dan keluarga, serta kemudahan dalam memahami tahapan reservasi online. Media yang dihasilkan diharapkan dapat membantu pasien dan keluarga memahami prosedur reservasi melalui Mobile JKN secara lebih mudah dan mandiri serta mendukung penyampaian informasi pelayanan BPJS yang lebih efektif.