

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia sebagai upaya meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan juga mendukung penyediaan layanan yang lebih cepat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menempatkan transformasi digital sebagai salah satu bagian dalam penguatan sistem kesehatan melalui pengembangan layanan yang terintegrasi dan berorientasi pada pengguna (Kementerian Kesehatan RI, 2025). Dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), digitalisasi pelayanan menjadi penting mengingat jumlah peserta yang besar dan tersebar di berbagai fasilitas kesehatan. Data BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa hingga 31 Juli 2026 terdapat 284.316.178 peserta JKN dan 3.229 rumah sakit/klinik utama sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Besarnya jumlah peserta tersebut membutuhkan sistem pelayanan yang mudah, cepat, efektif, dan dapat dipahami oleh masyarakat, salah satunya melalui pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2026).

Penggunaan Mobile JKN diharapkan dapat mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Namun, ketersediaan teknologi belum tentu diikuti dengan kemampuan seluruh pasien dalam menggunakannya. Suherlin et al. (2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kemanfaatan menjadi faktor penting dalam penerimaan aplikasi antrean online BPJS. Ibrahim et al. (2024) juga menunjukkan bahwa edukasi dan praktik langsung dapat membantu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pasien dalam menggunakan fitur pendaftaran online Mobile JKN.

Permasalahan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan Mobile JKN juga ditemukan pada pelayanan kesehatan di Surabaya. Ibrahim et al. (2024) menunjukkan bahwa masih diperlukan edukasi kepada pasien dan

keluarga pasien dalam memanfaatkan fitur pendaftaran online Mobile JKN. Pemberian edukasi dan praktik secara langsung dapat membantu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pengguna dalam melakukan pendaftaran pelayanan. Selain itu, Wahidah et al. (2023) menemukan bahwa monitoring terhadap pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN dapat meningkatkan penggunaan layanan dan efisiensi waktu pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan aplikasi saja belum cukup, sehingga diperlukan edukasi, pendampingan, dan informasi yang mudah dipahami agar pasien dan keluarga dapat menggunakan Mobile JKN secara tepat dan mandiri.

Berdasarkan hasil pengamatan di pelayanan BPJS RSUP Kemenkes Surabaya, masih ditemukan pasien maupun keluarga pasien yang mendampingi pasien belum mengetahui cara melakukan reservasi atau pendaftaran pelayanan secara online melalui Mobile JKN. Kondisi tersebut menyebabkan pasien atau keluarga masih membutuhkan bantuan dalam memahami tahapan penggunaan aplikasi, mulai dari memilih fasilitas kesehatan, poli, tanggal dan jadwal pelayanan hingga memperoleh nomor antrean. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan informasi yang mudah dipahami dan dapat digunakan sebagai panduan bagi pasien maupun keluarga pasien.

Penyediaan media informasi yang jelas dan praktis dapat membantu pasien memahami penggunaan Mobile JKN secara mandiri. Putri dan Sukawan (2025) menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi dan keterbatasan media informasi dapat menjadi hambatan dalam implementasi Mobile JKN. Selain itu, Sanjaya et al. (2025) menemukan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan Mobile JKN berhubungan dengan kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan atau antrean online BPJS di rumah sakit. Oleh karena itu, media edukasi yang menjelaskan langkah-langkah reservasi online secara sederhana diperlukan untuk mendukung pemanfaatan Mobile JKN.

Berdasarkan uraian tersebut, pengembangan media tentang cara reservasi online bagi pasien BPJS melalui Mobile JKN di RSUP Kemenkes Surabaya

penting dilakukan sebagai upaya memberikan informasi yang mudah dipahami dan membantu pasien maupun keluarga pasien melakukan reservasi secara mandiri. Media tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien dalam menggunakan Mobile JKN serta mendukung proses pelayanan BPJS yang lebih efektif dan efisien.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang Mahasiswa

Mengembangkan media edukasi tentang cara reservasi atau pendaftaran pelayanan rawat jalan bagi pasien BPJS melalui Mobile JKN di RSUP Kemenkes Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang Mahasiswa

Tujuan khusus pelaksanaan magang mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kebutuhan media edukasi melalui analisis karakteristik pasien BPJS, tingkat pengetahuan dan kemampuan penggunaan Mobile JKN, hambatan yang dialami pasien dalam melakukan reservasi online, kebutuhan informasi, serta kondisi dan alur pelayanan yang berlaku di RSUP Kemenkes Surabaya.
2. Merancang konsep, isi, alur pesan, bahasa, tampilan, ilustrasi, dan bentuk media edukasi tentang cara reservasi online melalui Mobile JKN yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pasien BPJS di RSUP Kemenkes Surabaya.
3. Mengembangkan media edukasi berdasarkan rancangan yang telah ditetapkan, kemudian melakukan uji validitas dan/atau uji kelayakan kepada ahli materi, ahli media, dan sasaran pengguna serta melakukan revisi berdasarkan hasil penilaian dan masukan.
4. Menyebarluaskan dan mengimplementasikan media edukasi yang telah dinyatakan layak kepada pasien BPJS atau keluarga pasien di RSUP Kemenkes Surabaya melalui media atau titik layanan yang sesuai dengan kebijakan rumah sakit.

5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan media untuk mengetahui keterjangkauan media, keterpahaman isi, kemudahan penggunaan, respons pengguna, serta perubahan pengetahuan atau keterampilan pasien dalam melakukan reservasi online melalui Mobile JKN.

1.2.3 Manfaat Magang Mahasiswa

Magang manajemen promosi kesehatan di Puskesmas Sawahan memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa (Peserta Magang)

Kegiatan magang memberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan di bidang promosi kesehatan, komunikasi kesehatan, pengembangan media edukasi, serta pemanfaatan teknologi digital dalam situasi pelayanan kesehatan nyata.

2. Bagi Mitra Penyelenggara Magang (RSUP Kemenkes Surabaya)

Bagi rumah sakit, media yang dirancang diharapkan dapat menjadi alternatif media pendukung edukasi pasien yang praktis, informatif, dan dapat diakses kembali secara digital melalui QR barcode.

3. Bagi Politeknik Negeri Jember (Polije)

Magang menjadi sarana untuk memperkuat kerja sama antara Politeknik Negeri Jember dengan RSUP Kemenkes Surabaya dalam penyelenggaraan pendidikan berbasis praktik. Selain itu, kegiatan magang mendukung peningkatan kualitas pembelajaran melalui penerapan kompetensi mahasiswa di dunia kerja serta menghasilkan lulusan yang memiliki pengalaman lapangan, kompetensi profesional, dan kesiapan menghadapi tantangan di bidang kesehatan masyarakat.

1.3 Lokasi Dan Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan di RSUP Kemenkes Surabaya yang beralamat di Jl. Indrapura No. 17, Krembangan Selatan, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60164. RSUP Kemenkes Surabaya merupakan fasilitas pelayanan kesehatan milik Kementerian Kesehatan yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan rujukan dan berbagai pelayanan medis bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan magang, kegiatan ditempatkan di Tower D (Pelayanan BPJS), yaitu area pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS Kesehatan. Penempatan di area tersebut memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengamati alur pelayanan dan kebutuhan informasi pasien dalam lingkungan rumah sakit, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan edukasi dan komunikasi kesehatan.

Pelaksanaan magang berlangsung pada tanggal 10 Agustus sampai dengan 12 September 2026 di RSUP Kemenkes Surabaya. Selama kegiatan, penulis mengamati alur pelayanan pasien BPJS, khususnya terkait proses pendaftaran dan reservasi online melalui Mobile JKN, serta mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan informasi pasien. Berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat pasien maupun keluarga pasien yang belum mengetahui cara melakukan reservasi online melalui Mobile JKN, sehingga membutuhkan informasi dan panduan yang mudah dipahami. Oleh karena itu, dikembangkan media edukasi mengenai cara reservasi online bagi pasien BPJS melalui Mobile JKN yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan alur pelayanan di RSUP Kemenkes Surabaya. Media tersebut diharapkan dapat membantu pasien memahami langkah reservasi secara mandiri serta mendukung pelayanan BPJS yang lebih efektif dan efisien.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan magang dilakukan melalui praktik lapangan dengan melibatkan mahasiswa secara aktif dalam perancangan media promosi kesehatan di RSUP Kemenkes Surabaya. Selama kegiatan magang, mahasiswa mengikuti rangkaian kegiatan sesuai dengan program kerja yang telah ditentukan, mulai dari orientasi, analisis, perancangan hingga monitoring dan evaluasi pada media yang didistribusikan.

Metode pelaksanaan magang dalam pengembangan media edukasi tentang “Cara Reservasi Online bagi Pasien BPJS melalui Mobile JKN di RSUP Kemenkes Surabaya” dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi kebutuhan, pengumpulan informasi, penentuan sasaran dan tujuan media, penyusunan materi, perancangan media *leaflet*, poster dan video, konsultasi dan validasi, revisi, serta

finalisasi. Identifikasi kebutuhan dilakukan melalui pengamatan alur pelayanan BPJS dan diskusi dengan pembimbing serta petugas terkait untuk mengetahui kendala pasien dalam melakukan reservasi online melalui Mobile JKN. Materi disusun berdasarkan informasi resmi BPJS Kesehatan dan alur pelayanan yang berlaku di RSUP Kemenkes Surabaya.

Perancangan media memperhatikan penggunaan bahasa yang sederhana, keterbacaan, susunan informasi yang sistematis, dan ilustrasi langkah-langkah reservasi melalui Mobile JKN. Media yang telah dirancang kemudian diperiksa dan dikonsultasikan kepada pembimbing atau pihak terkait untuk memperoleh masukan, selanjutnya dilakukan revisi hingga media dinyatakan siap digunakan sebagai media edukasi bagi pasien BPJS.