

## Workshop Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023

### *Workshop on Utilizing Digital Services of the Social Security Administering Agency for Health at the Cikarang Community Health Center, Bekasi Regency, 2023*

**Afif Wahyudi Hidayat\*, Lylia Endang Setianingsih, Ice Marini**

Universitas Medika Suherman

Vol. 4 No. 2, Desember 2023

 DOI :

10.35311/jmpm.v4i2.316

#### Informasi artikel:

Submitted: 31 Oktober 2023

Accepted: 10 November 2023

#### \*Penulis Korespondensi :

Afif Wahyudi Hidayat

Universitas Medika Suherman

E-mail:

afifwahyudi.awh@gmail.com

No. Hp : 08568180777

#### Cara Sitasi:

Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Marini, I. (2023).

Workshop Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi Tahun 2023. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 526-533.

<https://doi.org/10.35311/jmpm.v4i2.316>

#### ABSTRAK

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Cikarang ditemukan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut, hal ini juga berdampak pada pencapaian target kunjungan online puskesmas. Tujuannya memberikan pengetahuan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN agar memudahkan akses pasien BPJS Kesehatan mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien. Metode, memberikan workshop, ceramah, tanya jawab, diskusi dan praktik. Materi yang disampaikan adalah macam-macam fitur yang ada di aplikasi tersebut. Setelah materi selesai disampaikan masyarakat diajak untuk langsung mempraktikkannya dan monitoring evaluasi dalam bentuk pre-test dan post-test. Hasil yang didapatkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebelum dilakukan workshop dari 25 responden memiliki hasil pre-test pengetahuan tentang pemanfaatan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN dalam kategori cukup 57,2 %, sesudah dilakukan workshop pemahaman Mobile JKN maka hasil post-test dari 25 responden terdapat peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebanyak 94,4 % dalam kategori baik tentang pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN. Sehingga persentase mengalami peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebesar 37,4 %. Kemudian setelah dilakukan evaluasi ada peningkatan pemahaman dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN seperti mengetahui antrian online, konsultasi dokter, penambahan peserta, info ketersediaan tempat tidur, info lokasi faskes, info iuran, perubahan data peserta, info program JKN, info riwayat pelayanan, pengaduan layanan JKN, info jadwal tindakan operasi, info iuran, skrining riwayat kesehatan, info virtual account dan info riwayat pembayaran. Kesimpulan, tercapainya workshop yang diharapkan pihak manajemen puskesmas cikarang dan khususnya pasien peserta BPJS Kesehatan, peningkatan kemampuan pemahaman penggunaan Mobile JKN meningkat 50-60 %, dengan ciri atau tanda hasil pre-test dan pos-test yang menunjukkan hasil yang signifikan.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Puskesmas, Mobile JKN

#### ABSTRACT

*Based on a preliminary study at the Cikarang Community Health Center, it was found that BPJS Health participants were not able to access the application themselves, this also had an impact on achieving the target for online visits to the community health center. The aim is to provide knowledge to the public in using the Mobile JKN application to facilitate access for patients of the Social Security Administering Agency for fast and efficient health services. Method, providing workshops, lectures, questions and answers, discussions and practices. The material presented is the various features in the application. After the material has been delivered, the public is invited to immediately practice it and monitor evaluation in the form of pre-test and post-test. The results obtained from this community service activity were that before the workshop was carried out, 25 respondents had pre-test knowledge results regarding the use of the BPJS Health Mobile JKN Application in the sufficient category, 57.2%, after the workshop on understanding Mobile JKN, the post-test results from 25 respondents there was an increase in knowledge or understanding of 94.4% in the good category regarding the use of the JKN Mobile Application. So the percentage experienced an increase in knowledge or understanding of 37.4%. Then, after the evaluation was carried out, there was an increase in understanding in using the JKN Mobile Application, such as knowing online queues, doctor consultations, additional participants, bed availability information, health facility location information, contribution information, changes in participant data, JKN program information, service history information, JKN service complaints, surgery schedule info, contribution info, health history screening, virtual account info and payment history info. In conclusion, the achievement of the workshop that was hoped by the management of the Cikarang Community Health Center and especially the BPJS Health participating patients was an increase in the ability to understand the use of Mobile JKN by 50-60%, with characteristics or signs of pre-test and post-test results showing significant results.*

**Keywords:** Knowledge, Public Health Center, Mobile JKN

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes, 2019). Kinerja puskesmas yang efektif dan efisien diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas, hal demikian mengharuskan puskesmas dikelola dengan manajemen organisasi dan manajemen pelayanan secara baik yang menjamin pelayanan bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien, bertanggungjawab merata dan tidak diskriminatif. Terhadap upaya penyelenggaraan organisasi dan pelayanan Puskesmas tersebut, Dinas Kesehatan berkewajiban melakukan pembinaan manajemen Puskesmas secara terpadu, berkesinambungan, terstruktur dan terukur. Jika memperhatikan 6 pilar transformasi sistem kesehatan oleh Kementerian Kesehatan salah satu pilar menyebutkan komitmen melakukan transformasi pelayanan kesehatan primer yang salah satu fokusnya dengan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas layanan primer (Permenkes RI, 2019).

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Berdasarkan uraian diatas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial atau yang dikenal dengan BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial bagi masyarakat. Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi

terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN (Wulandari & Sudarman, 2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk semua masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki visi dan misi untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik untuk peserta dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan dengan Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (Mobile JKN) berusaha untuk memperluas cakupan kepesertaan dengan targetnya adalah dapat mencakup seluruh masyarakat Indonesia sehingga mencapai Universal Health Coverage (UHC).

Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di masyarakat dapat diketahui masih banyak masyarakat yang belum terdaftar menjadi peserta Mobile JKN. Adanya workshop kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pemahaman akan pentingnya program tersebut menjadi salah satu kegiatan yang sangat baik. Selain itu berbagai informasi seputar alur pelayanan kesehatan, peraturan terbaru mengenai program Mobile JKN serta beberapa inovasi yang telah dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan. Dengan meningkatnya jumlah peserta, permasalahan yang sering dihadapi oleh peserta BPJS Kesehatan diantaranya adalah lamanya antrian di pendaftaran dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini mendorong BPJS Kesehatan menciptakan inovasi baru yaitu membuat aplikasi Mobile JKN. Harapannya aplikasi ini dapat membantu memperbaiki pelayanan BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN pertama kali diluncurkan pada November 2017 dan mengalami beberapa perubahan (Purwanti et al., 2022).

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi yang dapat diakses pada smartphone. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran online, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan

iuran peserta, mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif adalah apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan tersebut dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Wulandari & Sudarman, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang ada pada Puskesmas Cikarang Kab. Bekasi adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi mobile JKN, hal ini juga berdampak pada pencapaian target kunjungan online puskesmas maka dari itu perlu nya melakukan workshop ini untuk mengetahui sejauh mana efektifnya pelayanan yang diberikan jika masyarakat banyak yang belum mampu mengakses Aplikasi tersebut bahkan ada yang tidak mengetahui terkait Aplikasi Mobile JKN ini namun yang menjadi fokus pada workshop ini adalah efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi ini dan juga untuk mengetahui faktor kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam penerapan Aplikasi mobile JKN. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan informasi atau pengetahuan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN agar memudahkan akses masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengurangi mobilitas masyarakat untuk keluar rumah dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien.

## METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan di Puskesmas Cikarang. Pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan pada Hari Senin, Selasa, Rabu Tanggal 07, 08 dan 09 Agustus 2023 pada

pukul 08.00 – 15.00 WIB. Waktu Evaluasi dilaksanakan pada Hari Rabu, Tanggal 09 Agustus 2023 pada pukul 09.00 – 15.00 WIB. Informan yang dipilih dalam pengabdian ini adalah pasien BPJS kesehatan.

Metode kegiatan yang digunakan dalam pengabdian ini berupa workshop pemberian materi melalui tahapan atau langkah-langkah pelaksanaan pengabdian masyarakat di Puskesmas Cikarang dari memberikan pemahaman materi Mobile JKN sampai dengan monitoring dan evaluasi. Untuk melihat keberhasilan kegiatan ini, diadakan assesment dalam bentuk pre-test dan post-test kepada para peserta workshop yaitu pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian kepada masyarakat adalah usaha untuk menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni kepada masyarakat. Kegiatan tersebut harus mampu memberikan suatu nilai tambah bagi masyarakat, baik dalam kegiatan ekonomi, kebijakan, dan perubahan perilaku (sosial). Uraikan bahwa kegiatan pengabdian telah mampu memberi perubahan bagi individu/masyarakat maupun institusi baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Informan yang mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Puskesmas Cikarang yaitu pasien BPJS Kesehatan. Peserta workshop mengikuti seluruh rangkaian dan tahapan-tahapan kegiatan dengan baik. Secara umum kegiatan berjalan lancar dan peserta mampu memahami materi workshop pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang.

Berdasarkan Tabel 1, Dampak Pengabdian Masyarakat dari Hasil Pre dan Post Tes menunjukan bahwa sebelum dilakukan workshop dari 25 responden memiliki hasil pre test pengetahuan tentang pemahaman dan penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Cikarang dalam kategori cukup 57,2 %, sesudah dilakukan workshop

pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan maka hasil post test dari 25 responden terdapat peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebanyak 94,4 % dalam kategori baik tentang Mobile JKN. Sehingga persentase mengalami peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebesar 37,4 %. Kemudian

kemampuan pemahaman Mobile JKN sebelum pendampingan sebesar 52 %, kemudian setelah dilakukan pendampingan kemampuan pemahaman dan penggunaan Mobile JKN sebesar 82,2 %, sehingga mengalami peningkatan kemampuan pemahaman Mobile JKN sebesar 30,2 %.

Tabel 1. Dampak Pengabdian Masyarakat dari Hasil Pre dan Post Tes

| No.   | Responden | Skor Pre Tes (%) | Skor Post Tes (%) | Peningkatan (%) | Nilai Kemampuan Pemahaman Mobile JKN sebelum pendampingan (%) | Nilai Kemampuan Pemahaman Mobile JKN setelah pendampingan (%) | Peningkatan Kemampuan Pemahaman Mobile JKN (%) |
|-------|-----------|------------------|-------------------|-----------------|---|---|--|
| 1.    | R1        | 60               | 95                | 35              | 50  | 80  | 30   |
| 2.    | R2        | 60               | 100               | 40              | 50  | 80  | 30   |
| 3.    | R3        | 55               | 90                | 40              | 50  | 80  | 30   |
| 4.    | R4        | 55               | 90                | 35              | 45  | 80  | 35   |
| 5.    | R5        | 60               | 95                | 35              | 60  | 85  | 25   |
| 6.    | R6        | 55               | 90                | 35              | 45  | 80  | 35   |
| 7.    | R7        | 55               | 90                | 35              | 50  | 85  | 35   |
| 8.    | R8        | 60               | 95                | 35              | 60  | 90  | 30   |
| 9.    | R9        | 55               | 90                | 35              | 60  | 85  | 25   |
| 10.   | R10       | 60               | 100               | 40              | 55  | 80  | 25   |
| 11.   | R11       | 55               | 95                | 40              | 45  | 80  | 35   |
| 12.   | R12       | 55               | 95                | 40              | 45  | 80  | 35   |
| 13.   | R13       | 60               | 100               | 40              | 65  | 85  | 20   |
| 14.   | R14       | 55               | 90                | 35              | 55  | 85  | 30   |
| 15.   | R15       | 60               | 95                | 35              | 45  | 80  | 35   |
| 16.   | R16       | 55               | 95                | 40              | 50  | 85  | 35   |
| 17.   | R17       | 60               | 100               | 40              | 55  | 80  | 25   |
| 18.   | R18       | 55               | 90                | 35              | 50  | 80  | 30   |
| 19.   | R19       | 55               | 95                | 40              | 45  | 80  | 35   |
| 20.   | R20       | 60               | 100               | 40              | 65  | 85  | 20   |
| 21.   | R21       | 55               | 90                | 35              | 55  | 85  | 30   |
| 22.   | R22       | 60               | 95                | 35              | 45  | 80  | 35   |
| 23.   | R23       | 55               | 95                | 40              | 50  | 85  | 35   |
| 24.   | R24       | 60               | 100               | 40              | 55  | 80  | 25   |
| 25.   | R25       | 55               | 90                | 35              | 50  | 80  | 30   |
| Hasil |           | 57,2             | 94,4              | 37,4            | 52  | 82,2  | 30,2   |

Hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara garis besar bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman mengenai Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN khususnya bagi pasien BPJS Kesehatan. Sasaran yang direncanakan sebelumnya adalah pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang yang berlokasi di Jl. Ki Hajar Dewantara No.24, Karangasih, Kec.

Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat dalam menerapkan dan melaksanakan penggunaan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN.

Dalam pelaksanaannya (Gambar 1), kegiatan ini diikuti oleh seluruh pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang berjumlah 25 orang. Persiapan Aplikasi Mobile JKN yang sudah di unduh melalui Hand Phone Android



atau iOS. Dalam hal ini, Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang belum memiliki dan mengunduh Aplikasi Mobile JKN yang dijadikan sarana untuk fasilitas pelayanan online dalam melakukan pengobatan di Puskesmas Cikarang, karena pasien belum mengerti dan memahami cara penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Padahal penggunaan Aplikasi Mobile JKN disini sangat membantu dalam proses pelayanan online, seperti antrian online dan lainnya pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Cikarang. Tersedianya petunjuk pelaksanaan program yang lengkap dan jelas akan menjadi pedoman bagi pelaksana dalam bertindak dan menghindari ketidak seragaan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan (Hidayat et al., 2023).



Gambar 1. Penyampaian materi

Berdasarkan hasil yang diketahui menunjukkan bahwa sebelum dilakukan workshop dari 25 responden memiliki hasil pre test pengetahuan dan pemahaman tentang Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cikarang dalam kategori cukup 57,2 %, sesudah dilakukan workshop pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang maka hasil post test dari 18 responden terdapat peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebanyak 94,4 % dalam kategori baik tentang Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN. Sehingga persentase mengalami peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebesar 37,4 %. Kemudian kemampuan pemahaman Mobile JKN sebelum pendampingan sebesar 52 %, kemudian setelah dilakukan

pendampingan kemampuan pemahaman Mobile JKN sebesar 82,2 %, sehingga mengalami peningkatan kemampuan pemahaman Mobile JKN sebesar 30,2 %.

Sesuai dengan hasil workshop, semua pasien BPJS Kesehatan yang menjadi peserta dalam workshop pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang memahami dengan baik materi workshop tentang Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN. Sehingga peningkatan dan kemampuan penggunaan Aplikasi Mobile JKN meningkat 50-60 % dengan ciri atau tanda hasil pre test dan pos test yang menunjukkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilakukan, pemahaman pasien dalam menggunakan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN belum optimal. Berdasarkan data dari Faskes tingkat pertama dalam hal ini Puskesmas Cikarang, Pasien BPJS Kesehatan masih sedikit yang memanfaatkan layanan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN. Puskesmas Cikarang sebelumnya sudah melakukan sosialisasi penggunaan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN, walaupun dalam pelaksanaannya belum maksimal. Hal ini juga yang sangat berpengaruh terhadap bagaimana petugas Puskesmas dalam memaksimalkan informasi yang disampaikan sebelumnya dari Puskesmas terkait Aplikasi Mobile JKN. Salah satu yang mempengaruhi motivasi karyawan yaitu karyawan harus lebih meningkatkan rasa tanggungjawab dalam pekerjaannya dan meningkatkan hubungan interpersonal (T. Setianingsih, 2022).

Pemanfaatan Aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN untuk memudahkan masyarakat yang berdasarkan kategorisasi bahwa program BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta dan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti di puskesmas dan rumah sakit sebagian sudah menginstal pada handphone yang digunakannya namun belum sepenuhnya efektif dan efisien. Dengan teknologi aplikasi

Mobile JKN, masyarakat dapat mengecek validasi kartu, pencetakan kartu, pengecekan tagihan iuran, perubahan alamat domisili dan Fasilitas kesehatan tingkat pertama. Saat ini aplikasi Mobile JKN sudah tersedia untuk Android dan iOS. Khusus bagi Peserta Bukan JKN yaitu: (1). Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan. (2). Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga. (3). Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran. (4). Kemudahan mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan. (5) Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar Mobile JKN (Narmansyah et al., 2022). Dalam Pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi JKN Mobile (Wulandari & Sudarman, 2019).

Adanya fasilitas Mobile JKN yang di rasakan oleh Masyarakat sebagai pendukung Jaminan Kesehatan Nasional membuat masyarakat sebetulnya sangat terbantu. Kontribusi dari suatu pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat salah satunya adalah adanya fasilitas asuransi pemerintah yakni Jaminan Kesehatan Nasional (Prakoso et al., 2023).

Fakta yang diperoleh dalam pengabdian ini adalah kebanyakan masyarakat/peserta yang pengguna mobile JKN masih terbilang muda dan orang-orang yang memiliki pengetahuan akan teknologi. Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang merasa lebih baik mendapatkan pelayanan secara konvensional dibandingkan melalui aplikasi mobile JKN karena mereka masih merasa kesulitan jika menggunakan fasilitas layanan Mobile JKN. Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang kini sudah banyak yang memiliki aplikasi mobile JKN tersebut namun mereka enggan dalam menggunakannya karna masih banyak yang belum paham dalam penggunaanya mereka lebih baik

Penerima Upah)/Peserta mandiri dapat melakukan perubahan kelas iuran. Aplikasi Mobile Mobile JKN memiliki banyak fitur yang dapat diakses oleh peserta sehingga manfaatnya sangat luar biasa. Terdapat lima Kemudahan menggunakan Aplikasi Mobile menggunakan pelayanan secara konvensional dibandingkan secara online. Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cikarang juga mengakui bahwasanya sebenarnya mereka sudah mengetahui aplikasi tersebut namun mereka hanya bisa menggunakan saat frontliner berada dalam panduan frontliner dan pasien/peserta lebih baik memilih pelayanan secara konvensional (bertatapmuka secara langsung). Penerapan aplikasi ini sudah yang banyak mengetahuinya namun karna masyarakat masih banyak yang belum terbiasa akan teknologi maka dari itu dalam penggunaan aplikasi ini masih belum sepenuhnya efektif dan efisien. Pasien akan merasa puas dan terbiasa jika sudah mendapatkan manfaat dari sarana dan prasarana yang tersedia (Hutagaol, 2022).

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi JKN Mobile yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit sinyal dan hanya menggunakan aplikasi apabila ingin mengecek kepesertaan dan tagihan iuran. Informasi yang baik mempengaruhi keinginan dan motivasi seseorang agar bisa merasakan manfaat dari suatu kondisi keadaan tertentu (Marini & Koniasari, 2023).

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan agar aplikasi BPJS Kesehatan Mobile JKN dapat optimal dalam penggunaanya di Puskesmas Cikarang, mulai dari seluruh staf di Puskesmas Cikarang yang mengedukasikan baik dalam ruangan, menyediakan didepan pintu Puskesmas Cikarang, mahasiswa magang yang diterjunkan kelapangan, menyebarkan browsur tentang aplikasi mobile JKN. Keberhasilan dalam sebuah penerapan salah

satunya ialah memiliki sebuah karakter yang baik dari pelaksanaan kebijakan (L. E. Setianingsih, 2021). Hal ini dapat kita lihat bahwa di Puskesmas Cikarang para pegawai melakukan yang terbaik kepada masyarakat/peserta agar mendapatkan pelayanan yang mudah tanpa harus antri yang panjang di bagian pendaftaran pasien, namun kebanyakan masyarakat masih memilih pelayanan secara konvensional dikarenakan masih belum terbiasa menggunakan teknologi.

### KESIMPULAN

Adanya peningkatan pengetahuan pasien BPJS Kesehatan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cikarang. Sebelum dilakukan workshop pengetahuan tentang pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang dalam kategori cukup 57,2 %, sesudah dilakukan workshop pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang tentang Aplikasi Mobile JKN terdapat peningkatan pengetahuan atau pemahaman sebanyak 94,4 %. Dengan demikian kegiatan workshop pemanfaatan layanan digital badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Puskesmas Cikarang berlangsung sesuai dengan tujuan dan manfaat dari kegiatan tersebut. Pihak manajemen Puskesmas Cikarang, khususnya pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas memiliki antusias yang tinggi selama kegiatan berlangsung karena mendapatkan pengetahuan tentang pemahaman dan penggunaan Aplikasi Mobile JKN seperti mengetahui antrian online, konsultasi dokter, penambahan peserta, info ketersediaan tempat tidur, info lokasi faskes, info iuran, perubahan data peserta, info program JKN, info riwayat pelayanan, Rehab (cicilan), pengaduan layanan JKN, info jadwal tindakan operasi, info iuran, skrining riwayat kesehatan, info virtual account, dan info riwayat pembayaran. Tercapainya workshop yang diharapkan pihak manajemen

puskesmas cikarang dan khususnya pasien peserta BPJS Kesehatan, peningkatan dan kemampuan pemahaman penggunaan Mobile JKN meningkat 50-60 %. Dengan ciri atau tanda hasil pre test dan pos test yang menunjukkan hasil yang signifikan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Medika Suherman yang telah memberikan dana pengabdian masyarakat dan kepada mitra serta subjek penelitian yang telah meluangkan waktunya sehingga pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Hutagaol, E. K. (2023). Analysis Of Patients' Decision To Make Return Visits Mitra Sehat KD. Waringin Clinic in 2022. *Jurnal Eduhealth*, 14(02), 646–661.
- Hutagaol, E. K. (2022). Health Policy Analysis: Implementation Of Self-Isolation Policy Covid-19 Patient In Cikarang Community Bekasi Regency. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 6(3), 232–239. <https://doi.org/10.35971/gojhes.v6i3.14005>
- Kemenkes, R. I. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jakarta: Kemenkes RI*.
- Kementerian Kesehatan RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. *Kemenkes RI*, 53(9).
- Marini, I., & Koniasari, K. (2023). Factors That Influenced A Generation Z In Search Of Health Information On The Internet. *Jurnal Eduhealth*, 14(02), 641–645.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204.

- Permenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2019 tentang Perubahan kedua atas peraturan menteri Kesehatan Nomor 46 tahun 2015 tentang akreditasi puskesmas, Klinik pratama, tempat praktik mandiri dokter, Dan tempat praktik mandiri dokter gigi*. [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- Prakoso, A. D., Marini, I., Setianingsih, L. E., Hidayat, A. W., Hutagaol, E. K., & Setianingsih, T. (2023). Relationship Between Age, Education, And Income With Contribution Compliance Of The National Health Insurance Program (JKN) In Bekasi Regency. *Jurnal Eduhealth*, 14(01), 374–381.
- Purwanti, S., Diaty, R., & Laily, R. (2022). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Puskesmas Banjarmasin Indah. *JPEMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 24–29.
- Setianingsih, L. E. (2021). *Edukasi pasien dan keluarga pasien tentang pencegahan infeksi dengan mencuci tangan di rumah sakit sentra medika cikarang*.
- Setianingsih, T. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Karyawan Dalam Menghadapi Akreditasi di RS Sentra Medika Cikarang Tahun 2022*.
- Wulandari, A., & Sudarman, I. (2019). Inovasi bpjs kesehatan dalam pemeberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi mobile jkn. *Jurnal Public Policy Vol*, 5(2).