

## **Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Untuk Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Mitra Medika Medan**

**Manisha<sup>1</sup>, Erik Winarno<sup>2</sup>, Chintami Octavia<sup>3</sup>, Yuniati<sup>4</sup>, Not Burgan Mitra Karniayu Lombu<sup>5</sup>**

Institut Kesehatan Helvetia

Email: [manisha @helvetia.ac.id](mailto:manisha@helvetia.ac.id)

### **Abstract**

*Mobile JKN provides various features to make it easier for its users, one of which is online service registration. However, people do not know about the convenience obtained from the use of mobile JKN. Patients at Menur Psychiatric Hospital who registered themselves using mobile JKN were only 0.05%. The purpose of this community service is to introduce the JKN mobile application to patients or patients' families. The method of community service carried out is socialization, data collection is carried out by interviews and questionnaires. The target of this socialization activity is patients or patients' families, informants also contribute, namely medical record officers and PKRS officers. After the material was delivered, respondents were asked to practice it directly. This community service activity is running smoothly, it is hoped that there will be an increase in patients who register themselves using mobile JKN so that they can succeed in the existing JKN program. The results of this activity were obtained by 6 patients/families who could reach the check-in stage to confirm online registration. In conclusion, this activity can improve the knowledge and skills of patients and their families related to the use of the online registration feature in the JKN mobile application*

*Keywords: Online queues; BPJS; Mobile JKN; Online registration*

### **Abstrak**

Mobile JKN menyediakan berbagai macam fitur untuk mempermudah penggunaannya, salah satunya pendaftaran pelayanan online. Namun, masyarakat yang belum mengetahui tentang kemudahan yang diperoleh dari pemanfaatan mobile JKN. Pasien di RS Jiwa Menur yang mendaftarkan dirinya menggunakan mobile JKN hanya sebesar 0.05%. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini yaitu untuk mengenalkan aplikasi mobile JKN kepada pasien atau keluarga pasien. Metode pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah sosialisasi, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara serta penduan kuesioner. Target kegiatan sosialisasi ini adalah pasien atau keluarga pasien, informan turut berkontribusi yaitu petugas rekam medis dan petugas PKRS. Seusainya materi disampaikan responden diminta untuk mempraktikkannya langsung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini berjalan dengan lancar, diharapkan terdapat peningkatan pasien yang mendaftarkan dirinya menggunakan mobile JKN sehingga dapat mensukseskan program JKN yang ada. Hasil kegiatan ini didapat 6 pasien/keluarga pasien yang bisa sampai ke tahap check in untuk mengkonfirmasi pendaftaran online. Kesimpulan, kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien maupun keluarga pasien terkait pemanfaatan fitur pendaftaran online di aplikasi mobile JKN

Kata kunci: Antrean online; BPJS; Mobile JKN; Pendaftaran online

## **I. Pendahuluan**

Rumah Sakit adalah fasilitas yang hadir dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap unit pelayanan kesehatan harus dapat menyediakan atau memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien baik umum maupun BPJS (Wardhina & Rahmadiliyani, 2022).

RS Mitra Medika sendiri tidak hanya menyediakan pelayanan untuk kasus jiwa saja, namun instansi ini juga menyediakan pelayanan untuk kasus non-jiwa sejak Oktober 2023. Adapun pelayanan non-jiwa yang disediakan seperti PTRM, poli gizi, poli anestesi, poli obgyn, poli bedah, poli VCT, poli paru, poli rehab medis, poli jantung, poli saraf, poli anak, poli gigi dan mulut, poli penyakit dalam, poli kulit dan kelamin, poli eksekutif. Selain itu RS Mitra Medika juga menyediakan pelayanan untuk rehabilitasi bagi

pecandu narkoba (Poli NAPZA). BPJS Kesehatan cabang Medan telah berhasil membentuk kerjasama dengan 60 rumah sakit yang ada di Medan, salah satunya adalah RS Mitra Medika (Hartini & Evelyn, 2021).

Melansir dari laman berita antaranews jumlah peserta BPJS telah mencapai 98,67% dari total penduduk Indonesia. Berdasarkan survey yang dilakukan Badan Pusat Statistik (2022) dapat diketahui bahwa Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa persentase kepesertaan BPJS PBI sebesar 35,25% dan persentase kepesertaan BPJS Non-PBI sebesar 61,58% per-2021 hingga 2022. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh, pada bulan Agustus terdapat pasien rawat jalan di RS Mitra Medika Medan sebanyak 1.619 pasien BPJS PBI, dan 2.122 pasien BPJS non PBI.

Berdasarkan pemaparan mengenai banyaknya jumlah anggota kepesertaan, kehadiran aplikasi mobile JKN yang diusung oleh pihak BPJS dapat menghubungkan antara pasien dan pihak fasilitas kesehatan untuk mengakses pelayanan dengan lebih cepat dan mudah. Salah satu fitur yang dihadirkan dalam aplikasi mobile JKN yaitu pendaftaran online (Simbolon & Sipayung, 2022).

Fitur ini memudahkan pengguna untuk bisa melakukan pendaftaran pelayanan rawat jalan di mana saja dan kapan saja (maximal dua hari sebelum pelayanan). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Khotimah (2022) sebanyak 72% peserta BPJS merasa puas pada sistem dari aplikasi mobile JKN. Sedangkan mengutip dari penelitian Nurhidayah et al., (2024) dapat diketahui sebanyak 27% pengguna mobile JKN tidak merasa puas karena kesulitan dalam pengoperasiannya. Pengguna Mobile JKN meningkat sekitar 34 juta pada akhir 2023, dalam wawancara yang dilakukan oleh (Rahmawati & Sholikhah, 2022).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari salah satu petugas rekam medis dapat diketahui dari 3.741 pasien hanya terdapat 0,05% pasien yang menggunakan Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran di Bulan Agustus. Per-Agustus 2024 pihak rumah sakit telah memiliki jadwal sosialisasi mobile JKN 3 kali dalam seminggu, namun tingkat pendaftar online melalui aplikasi mobile JKN masih jauh dari target rumah sakit yakni 25% dari keseluruhan pasien.

Di laksanakannya pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan penggunaan serta membantu pasien dalam melakukan pendaftaran pada aplikasi mobile JKN melalui sosialisasi. Kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan minat dan motivasi seseorang untuk melakukan suatu hal atau suatu perilaku (Yakob et al., 2024). Selain itu dilakukannya suatu kegiatan sosialisasi juga dapat memberikan manfaat seperti peningkatan kesadaran suatu masyarakat (Putra et al., 2024). Sosialisasi dengan menggunakan media leaflet diharapkan dapat membantu para pasien dapat lebih memahami dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile JKN nantinya saat akan berobat ke rumah sakit. Kesehatan masyarakat merupakan salah satu indikator dari kesejahteraan penduduk dan indikator keberhasilan program pembangunan dalam suatu negara. Disisi lain, kesehatan masyarakat menjadi salah satu kebutuhan pokok setiap manusia agar bisa memenuhi kebutuhan hidup (Wardhina & Rahmadiliyani, 2022).

## II. Metode pelaksanaan

Metode Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dibuat dengan menggunakan beberapa tahapan kegiatan, tahapan kegiatan ini dibuat untuk membantu mempermudah pada saat pelaksanaan kegiatan, semua kegiatan merupakan tahapan berurut dari semua kegiatan pengabdian yang dilaksanakan. Lokasi kegiatan Pengabdian Masyarakat ini di laksanakan RSUD Mitra Medika Medan dengan jarak tempuh selama 60 menit.

Adapun metode pelaksanaan sebagaimana berikut: Tahapan kegiatan secara ringkas, diawali dengan melakukan observasi lokasi dan studi lapangan, hal ini dilakukan untuk melihat kondisi dari tempat yang akan dijadikan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, tahap ini perlu dilakukan untuk melihat kesiapan khalayak sasaran dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Pada saat survei awal dilakukan RSUD Mitra Medika Medan pada tanggal 10 Juli 2025

Tahap kedua adalah melakukan pemetaan terhadap permasalahan yang ada di khalayak sasaran, sekaligus mencari alternatif dari pemecahan masalah yang paling memungkinkan untuk dapat menghasilkan solusi yang terbaik. Solusi yang terbaik sesuai dengan masalah adalah mewujudkan kepedulian, kesadaran, pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan obat secara tepat.

Tahap ketiga adalah melakukan penentuan materi yang akan dijadikan bahan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian yaitu diawali dengan pengertian pengertian rawat jalan, mewujudkan kepedulian, kesadaran, pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan obat secara tepat

Tahap terakhir adalah melakukan pelaporan dengan melihat target luaran yang telah dicapai, sekaligus melakukan evaluasi terhadap kegiatan.

### III. Hasil kegiatan

Hasil dari pengabdian masyarakat yang berjudul “Sosialisasi Fitur Pendaftaran Online Menggunakan Aplikasi Mobile JKN untuk Pelayanan Rawat Jalan” adalah masyarakat sangat antusias saat mengikuti kegiatan sosialisasi dari Dosen mengenai alur pendaftaran pasien di rumah sakit masih banyak masyarakat yang belum mengetahui termasuk masyarakat yang telah berpartisipasi mengikuti kegiatan sosialisasi yang telah kami laksanakan. dan pada sesi tanya jawab mendapat respon yang positif dan baik dari masyarakat.

Yang dicapai pada pengabdian masyarakat yaitu masyarakat mendapat wawasan dan pengetahuan mengenai alur pendaftaran pasien di rumah sakit yang telah dipresentasikan pada saat kegiatan pengabdian masyarakat.

Tabel 1. Tim Pelaksana Pengabdian Masyarakat dan Tupoksi

Peran Dalam Tim	Kegiatan	Dosen/ Mahasiswa
Manisha, SKM.,M.K.M Penanggung Jawab	Memastikan Kegiatan PKM dapat berjalan dengan baik yaitu dengan berkoordinasi dengan Mitra, anggota Dosen dan Mahasiswa	Dosen
dr Chintami Oktavia M.Kes,dr. Erik Winarno, M.Kes Anggota Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat	Berkoordinasi dengan Ketua terkait rundown kegiatan PKM, melakukan pembagian tugas mahasiswa dan menyiapkan hal-hal yang diperlukan saat kegiatan berlangsung	Dosen
Burgan Mitra Karniayu Lombu dan Alfred Reynaldi Ifolala Lase	Membantu pelaksanaan PKM, dengan sosialisasi saat kegiatan dan menjelaskan dengan baik pertanyaan yang diajukan oleh siswa saat penyuluhan berlangsung .	Mahasiswa

Tabel 2. Tugas Pokok Tim Pengabdian Masyarakat

Kegiatan	Program	Jam Kegiatan	Pemateri
Minggu Pertama	Memberi Surat izin	09.00-10.00	Dirut Rumah Sakit
Minggu Kedua	Mengundang pasien untuk mengikuti Pengabdian Masyarakat	09.00-10.00	Dosen Dan Mahasiswa
Minggu Ketiga	Mengumpulkan pasien Rawat Jalan	08.00-10.00	Ketua PKM memberikan penyuluhan dan dibantu Seluruh Tim Pelaksana
Minggu Keempat	Melakukan Penyuluhan kepada pasien Rawat Jalan	09.00-13.00	Seluruh Tim Pelaksana

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diawali dengan observasi lapangan guna memperoleh data terkait tingkat pendaftar online poli rawat jalan yang menggunakan aplikasi mobile JKN. Selain itu, pada tahap observasi ini dilakukan juga koordinasi dengan mitra terkait penentuan waktu yang tepat untuk pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini. Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa:

1. Tingkat pendaftar poli rawat jalan menggunakan mobile JKN masih rendah karena masih kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN dan sosialisasi secara terjadwal baru di mulai bulan Agustus 2025 dengan jadwal sosialisasi mobile JKN 3 kali dalam seminggu
2. Pasien/Keluarga pasien tidak mengetahui adanya pendaftaran online menggunakan mobile JKN

Langkah berikutnya yaitu menganalisis kebutuhan dengan melakukan wawancara dan diperoleh hasil bahwa pasien maupun keluarga pasien masih banyak yang melakukan pendaftaran onset, datang langsung ke RS. Hal ini tentunya dapat memberikan gambaran bahwa pendaftaran yang dilakukan secara online dapat membantu pasien melakukan pendaftaran dari rumah atau di tempat manapun, dan kapanpun.

Kegiatan selanjutnya yaitu membuat perancangan detail kegiatan yang akan dilakukan dan dikoordinasikan dengan anggota tim pelaksana, berdasarkan hasil observasi lapangan dan analisis kebutuhan mitra. Kegiatan sosialisasi yang sebelumnya telah ada dan dilakukan oleh Tim PKRS akan dilanjutkan oleh mahasiswa selama tiga hari. Materi yang dipaparkan pertama kali adalah "Penggunaan dan Keuntungan dari Pendaftaran Online dengan Mobile JKN". Kegiatan ini dilakukan dengan harapan agar pasien maupun keluarga pasien dapat mengetahui bahwa dengan mendaftar secara online dapat memperoleh beberapa keuntungan diantaranya seperti praktis, efisien, serta dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja.

Setelah materi dipaparkan mahasiswa didampingi Tim PKRS menghampiri audiens dan mempraktikkan cara melakukan registrasi mobile JKN hingga melakukan pendaftaran online. Kegiatan ini melibatkan 36 pasien/keluarga pasien dan dilakukan secara tatap muka, namun hanya 6 pasien/keluarga pasien yang bisa sampai ke tahap *check in* untuk mengkonfirmasi pendaftaran online. Hal ini dikarenakan banyak dari pasien/keluarga pasien tidak memiliki pulsa yang cukup, mendapati gangguan kestabilan internet, hingga gawai yang digunakan tidak *support* aplikasi mobile JKN. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan pembagian leaflet Si Dafet Nari (Solusi Daftar Cepat Tanpa Antri) yang mana leaflet tersebut dapat dibawa pulang dan pasien/keluarga pasien dapat membaca pada bagian cara registrasi, dan cara mendaftar online dengan mobile JKN. Jika masih menjumpai kesulitan pasien/keluarga pasien dapat *scan* kode QR agar diarahkan pada tutorial yang dikemas dalam bentuk video.



Gambar 1. Media yang digunakan sebagai bahan pengabdian

Ditinjau dari fasilitas lain dari RS Mitra Medika Medan sendiri sudah sangat memadai dengan adanya brosur, leaflet serta poster dalam media yang telah disebutkan diatas. Sosialisasi serta dukungan petugas dari membantu meningkatkan jumlah pendaftar rawat jalan dengan memanfaatkan Mobile JKN pasien (Rachmita, 2016)

#### IV. Kesimpulan

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan masyarakat pemahaman tentang alur pendaftaran yang ada di rumah sakit. Kegiatan ini dilakukan dengan beberapa metode diantaranya pembagian materi, ceramah oleh narasumber dan tanya jawab dari peserta. Masyarakat yang mengikuti kegiatan ini di Rumah Sakit Mitra Medika antusias dan memberikan pertanyaan serta pendapat mereka.

Pengabdian Masyarakat ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak ragu lagi untuk berobat ke rumah sakit. Adapun beberapa saran dari penulisan laporan ini, penulis atau pendidik dapat juga melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yang serupa dan dapat dijelaskan pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit dalam rangka memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien maupun keluarga pasien terkait pemanfaatan fitur pendaftaran online di aplikasi mobile JKN. Kegiatan sosialisasi ini telah berjalan dengan baik dari tahap persiapan hingga tahap akhir, monitoring. Setelah dilakukannya kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan peserta atau audiens yang memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan sehingga dapat memudahkan melakukan pendaftaran dan akses informasi terkait kepesertaan BPJS melalui aplikasi mobile JKN

#### V. Daftar Pustaka

- Hartini, D., & Evelyn, G. (2021). Sosialisasi Discharge Planning Perawat Rawat Inap di Rsud Karawang. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 423–430.
- Putra, D. M., Fitriani, Y., Novita, D., Fadhila, W., & Fatullah, N. (2024). Sosialisasi Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Sesuai Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit X. *Indonesian Journal of Health Information Management Services*, 4(2), 7–11.
- Rahmawati, M. A., & Sholikhah, S. M. (2022). Sosialisasi dan Edukasi Implementasi Pendaftaran Online Rawat Jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 1(2), 110–113.
- Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599.
- Wardhina, F., & Rahmadiliyani, N. (2022). Sosialisasi Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di RSUD Mawar Banjarbaru. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(3), 231–235.
- Yakob, A., Alfiyani, L., Rahmah, A. H., Putri, W. K., Fatimah, N., Putra, A. A. B. J., & Kewa, K. K. (2024). Sosialisasi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. *ABDI SAMULANG: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 46–54.