

## EDUKASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI BERBASIS *MOBILE* JKN-KIS PADA MASYARAKAT KELURAHAN KARANG MUMUS KOTA SAMARINDA

Einsbie Grata Myn<sup>1</sup>, Yosua Pilresli Bilung<sup>2</sup>  
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda  
[einsbie@uwgm.ac.id](mailto:einsbie@uwgm.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan ini bertujuan memberikan edukasi kepada masyarakat yang terdaftar dikantor sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang masih kesulitan mengakses sistem aplikasi *mobile* (JKN) yang bermukim di Jalan Muso Salim gang 11 Kelurahan Karang Mumus Kota Samarinda. Metode yang digunakan melalui pendekatan psikososial bertindak sebagai fasilitator yang bertujuan memberikan edukasi penggunaan aplikasi *Mobile* (JKN) secara perorangan. langkah strategi yang diambil adalah memberikan pengetahuan serta menambah pemahaman penggunaan aplikasi *mobile* (JKN). Partisipan dalam populasi ini berjumlah 8 orang melalui pendekatan perorangan dengan sistem “jemput bola” dari rumah-kerumah *door to door*. Hasil Pengabdian diperoleh data sebagian para peserta JKN-KIS memahami beberapa fitur menu faskes pendaftaran rujuk Dokter mau Rumah Sakit, menu mengubah data kepesertaan, faskes pindah dokter spesialis, faskes pindah kelas, serta menu fitur sistem pembayaran maupun penanda jatuh tempo pembayaran. , hal ini dibuktikan beberapa anggota keluarga sudah dapat mengakses *Mobile* JKN secara baik dan lancar namun ada beberapa hambatan di lapangan pada beberapa warga (Lansia) yang kesulitan mengakses aplikasi melalui *Smartphone* dikarenakan tata cara dan fitur penawaran fasilitas kesehatan pada aplikasi *Mobile* (JKN) sangat banyak dan ditambah kesulitan penglihatan panca indera mata sehingga diberikan ide 6 (enam) solusi alternatif pemecahan masalah penggunaan aplikasi *Mobile* JKN-KIS.

**Kata kunci:** Edukasi, *Mobile* JKN

### PENDAHULUAN

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan bentuk penyelenggaraan sistem *e-governance*. Melalui inovasi digital dari lembaga badan hukum BPJS yang pada fungsi pelembagaanya sebagai program jaminan kesehatan, sebagai wujud penjaminan sosial masyarakat Indonesia yang dilandasi entitas Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan sosial sebagai program jaminan mutu untuk memberdayakan dan mensejahterakan kebutuhan kesehatan masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah lembaga berbadan hukum penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional untuk seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan memiliki visi serta misi mewujudkan jaminan kesejahteraan masyarakat yang terkhusus di bidang kesehatan berskala nasional dalam memberikan pelayanan publik di garis depan secara terpadu untuk jaminan kesehatan masyarakat melalui program *mobile* (JKN) secara daring (*online*) untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) (Purwanti et al., 2022).

Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS) memberikan perluasan wilayah kerja dalam memberikan pelayanan jaminan kesehatan nasional kepada masyarakat yang mengikuti kepesertaan jaminan sosial dari seluruh penjuru Kota dan Kabupaten yang ada di Indonesia. Data kepesertaan pada awal tahun 2022 jumlah seluruh peserta yang mengikuti program (JKN) mencapai 235,7 juta jiwa dengan persentase sekitar 86% dan sistem antrian secara *daring* yang terkoneksi dengan *Mobile* JKN-KIS mencapai 21.066 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan 1.433 Rumah Sakit (RS) seluruh jaringan yang berada di Indonesia. (Humas, 2022)

Dinamika keberadaan program jaminan kesehatan di kota besar khususnya Kalimantan Timur yang bertemat di Kota Samarinda merupakan dampak perluasan sektor publik di bidang kesehatan program pemberdayaan masyarakat yang sadar terhadap pentingnya memahami aplikasi kesehatan melalui program *mobile* JKN-KIS yang telah dihadirkan pemerintah pusat sejak tahun 2014, diharapkan masyarakat dan peserta BPJS lainnya bisa mendaftarkan diri secara mandiri melalui aplikasi *daring* tersebut sehingga memudahkan dalam membantu kepengurusan administratif kesehatan dengan efektif dan efisien. secara keseluruhan adapun peran pemerintah Kota Samarinda berperan mendukung dan berkomitmen memastikan warga yang belum mendaftar untuk segera mendaftarkan diri melalui program

penerima bantuan iuran (PBI) APBN, PBI Provinsi dan APBD Kota Samarinda melalui anggaran Dinas Kesehatan agar menunjang membantu masyarakat yang kurang mampu. Berdasarkan data di lapangan Program Jaminan Kesehatan Nasional dan Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang disebut BPJS Kesehatan setelah awal Mei 2022 jumlah peserta sebanyak 95,77% persen atau 796.041 penduduk Samarinda sudah menjadi peserta JKN-KIS dan yang belum jadi peserta tinggal 4,23 persen atau 35.129 jiwa. “Meskipun predikat *Universal Health Coverage* UHC telah dicapai, Pemerintah Kota Samarinda tetap berkomitmen memberikan jaminan kesehatan kepada 4,23 persen yang belum jadi peserta (JKN-KIS) dengan berbagai pola termasuk salah satunya melalui Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat (Pro Bebaya)” (Diskominfo Kota Samarinda, 2022)

Era digitalisasi ini masih terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami penggunaan *Mobile* (JKN) Khususnya masyarakat orang tua lanjut usia (Lansia) yang memiliki *smartphone* canggih. Menurut data Badan Pusat Statistik Kota Samarinda tercatat jumlah Lansia berjumlah 5,01 % pada tahun 2022 kemudian persentase akan meningkat pada tahun 2023 yang berjumlah 5,35 % (BPS Kota Samarinda, 2022). Pekerjaan rumah bagi pemerintah Kota Samarinda dan para *Stakeholders* untuk tetap aktif memberikan sosialisasi pendidikan edukatif kepada masyarakat khususnya Lansia tentang pentingnya kesadaran menggunakan aplikasi teknologi berbasis *Mobile* JKN sebaliknya masyarakat tidak hanya serta merta menyerahkan kepada pemerintah Kota Samarinda semata akan tetapi, peran fasilitator maupun relawan kesehatan dan seluruh elemen masyarakat untuk bekerjasama dan turut produktif berpartisipasi menanamkan kesadaran menggunakan aplikasi *mobile* JKN sebagai prioritas utama dari program BPJS untuk melembagakan kesehatan masyarakat.

Aplikasi berbasis kesehatan *mobile* JKN sering dijumpai pada salah satu daftar menu di dalam *google playstore*. beberapa masyarakat diantaranya sudah mendaftar kepersertaan (BPJS) namun, diantaranya belum menginput data melalui aplikasi *Mobile* JKN-KIS pada *smartphone* mereka masing-masing. Beberapa warga ketika mengurus harus datang ke kantor BPJS untuk mengantri apabila ada perubahan faskes, pendaftaran, rawat inap, dokter, pembayaran iuran bulanan (BPJS) dan lain sebagainya masih menggunakan tata cara lama, pembayaran masih dilakukan secara tunai di fasilitas loket-loket pembayaran seperti minimarket, toko pulsa, dan fasilitas penunjang pembayaran secara tatap muka (*luring*), hal ini menimbulkan ketidakefektifan dan efisiensi. Era Digitalisasi pada masa dewasa ini menggunakan sistem pembayaran *e-money* maupun pendaftaran dan perubahan data secara *mobile*. Agar efektif dan efisien maka dilakukan proses edukasi digitalisasi menggunakan teknik berbasis teknologi yang dapat di akses melalui *gadget* masing-masing milik masyarakat. menurut hasil penelitian yang dilakukan (Nurhayati, 2022) dikatakan bahwa pada Saat ini penggunaan aplikasi *Mobile* JKN-KIS dinilai bermanfaat bagi masyarakat agar memudahkan dalam mengakses layanan BPJS secara *daring* tanpa perlu datang ke kantor.

Program Jaminan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* JKN-KIS ini merupakan pelayanan yang sangat penting diberikan kepada masyarakat baik secara konvensional maupun *daring* yang semulanya masyarakat hanya bisa datang untuk mengantri yang sangat panjang di kantor cabang BPJS Kesehatan. Kini BPJS Kesehatan memberikan kemudahan pelayanan diberikan melalui aplikasi *Mobile* JKN-KIS yang dapat di akses melalui *smartphone* peserta dengan membuka akses *Google Play Store* maupun *app store*. Kemudahan pelayanan yang ada di aplikasi *Mobile* JKN yang di maksud seperti membayar iuran kepersertaan, mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, memiliki kartu digital, pemindahan FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) dan lain-lain. Mempermudah masyarakat dalam pemasalahan yang mereka alami tujuan diciptakan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan baik peserta BPJS Kesehatan agar bisa mengakses melalui aplikasi tersebut (RINJANI & Sari, 2022).

Program digitalisasi BPJS melalui aplikasi *mobile* JKN diperuntukkan di Kota Samarinda masih terdapat beberapa wilayah masyarakat yang belum memahami sepenuhnya penggunaan fitur *mobile* JKN, dikarenakan kurangnya perhatian yang mendalam masyarakat tentang informasi pemanfaatan fitur aplikasi *daring* ini, untuk itu peran fasilitator sangat dibutuhkan untuk memberikan edukasi bukan hanya dalam kelompok namun harus menggunakan sistem “jemput bola” secara perorangan untuk diberikan wawasan pengetahuan tentang kemudahan mendaftar faskes pertama tanpa harus mengantri secara manual ketika berkunjung ke fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas maupun dokter spesialis. hal tersebut dirasakan di beberapa daerah di Indonesia

Menurut hasil tinjauan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh (Krisdayanti, 2021) mengatakan bahwa Aplikasi *mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dan tempat bagi seluruh masyarakat dalam menyelesaikan semua kegiatan administratif. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Beberapa peserta yang terdaftar kesulitan yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN

Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di wilayah Kota di Indonesia berikutnya menurut penelitian yang dilakukan (Angelita et al., 2021) dikatakan bahwa angka persentase 23% pengguna aplikasi *mobile* JKN merasakan kerumitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan beberapa faktor seperti : Untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut, Sulit untuk Melakukan *update* status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS, Tidak bisa memindahkan data kartu peserta ke email atau whatapps, Tidak bisa mendaftar pembayaran iuran bulanan atau transaksi gagal, Seringnya peserta mengalami kesulitan *log in* dan Kesulitan melakukan *update* data diri peserta.

Produk era digitalisasi *Mobile* JKN milik lembaga BPJS memudahkan masyarakat Kota Samarinda menggunakan fasilitas kemudahan secara *online* apabila, telah mendaftarkan diri sebagai pasien akan diberikan beberapa layanan akses jumlah fitur yang terdaftar pada aplikasi tersebut, Tujuan dari pengabdian ini ialah membantu para masyarakat khususnya para orang tua lanjut usia (Lansia) diberikan fasilitas edukasi agar mampu mengelola aplikasi *mobile* JKN dengan cepat, tepat dan benar melalui *smartphone* agar memudahkan proses administrasi kesehatan pelanggan BPJS Kesehatan.

Tujuan dari pengabdian ini adalah agar memberikan edukasi kepada masyarakat Lansia yang aktif sebagai peserta BPJS Kesehatan yang belum pernah mendaftar pada aplikasi *android mobile* JKN-KIS yang bermukim Jalan.Muso Salim gang 11 Kelurahan Karang Mumus Kota samarinda yang kesulitan mengakses aplikasi *mobile* JKN-KIS beserta fitur-fitur dan tata cara penggunaanya.

## **METODE**

Partisipasi masyarakat Jalan.muso Salim gang 11 RT.14 kelurahan karang mumus samarinda kota berjumlah 8 orang. Pengabdian dilaksanakan pada bulan November hingga Desember Tahun 2022 melalui edukasi program aplikasi *Mobile* JKN-KIS yang sebelumnya terdaftar di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Sosial (BPJS) Kota Samarinda yang rata-rata berusia antara 60-79 Tahun dengan langkah teknis sistem “jemput bola”. Metode penunjang yang digunakan adalah pendekatan psikososial secara perorangan melalui peran sukarela sebagai fasilitator dengan sekelompok penerima manfaat (Mardikanto & Soebiato, 2017) melalui seangkaian kegiatan berkunjung dari rumah-kerumah *door to door* dengan harapan dapat memberikan penyuluhan berupa edukasi secara intensif dan diharapkan setiap keluarga yang terdiri dari kaum lansia dapat memahami program aplikasi JKN-KIS sebagai warga peserta BPJS dari tahap dasar hingga mahir menggunakan masing-masing dari jumlah fitur keseluruhan yang terdapat didalam aplikasi *mobile* JKN-KIS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengabdian yang dilaksanakan pada periode di bulan November dan Desember tahun 2022 masyarakat yang bermukim di gang 11 kelurahan karang mumus Kota Samarinda diawali dengan beberapa tahapan pelaksanaan edukasi dengan sistem jemput bola dengan melakukan pendekatan psikososial secara perorangan adalah sebagai berikut:

### **Tahap Perizinan Dan Observasi Pemberian Edukasi Penggunaan Mobile JKN-KIS**

Langkah teknis pertama melakukan perizinan kepada ketua RT.14 Kelurahan Karang Mumus Muso salim gang 10 pada bulan November Tahun 2022, kemudian dilanjutkan dengan observasi secara partisipan menuju gang 11 untuk berkunjung dari rumah-kerumah sebanyak 5 Kepala Keluarga dengan total berjumlah 10 orang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Lansia diambil subjek dengan rasio interval berusia 60 tahun keatas (Menteri Sekretaris Negara, 2022). Pengambilan sampel data yang akan diolah berdasarkan perhitungan statistik jumlah kategori Lansia Muda dan Lansia Madya berusia 60-79 Tahun (Badan Pusat Statistik, 2021) .Target pemberian edukasi kepada Lansia yang mengalami kesulitan mengakses daftar keseluruhan fitur yang terdapat pada aplikasi *Mobile* JKN-KIS. Penerapan Edukasi yang digunakan adalah menjadi fasilitator melalui pendekatan psikososial dengan

metode menggunakan media lisan dan media cetak brosur (Mardikanto & Soebiato, 2017) tentang tata cara penggunaan *Mobile JKN-KIS* yang telah terdaftar di kantor BPJS Kesehatan Kota Samarinda.

(Prasetyo & Safuan, 2022) terdapat beberapa fitur layanan pada aplikasi *Mobile JKN-KIS*, yaitu: (1) Menampilkan berbagai seputar informasi kepesertaan peserta dan anggota keluarganya; (2) Menu ubah data peserta yang dapat mempermudah pengguna melakukan aktivitas termasuk mengubah nomor *handphone*, alamat *email*, surat, pindah faskes dan pindah kelas; (3) Menampilkan Kartu *JKN-KIS* dalam bentuk digital. Pengguna juga dapat mengirimkan kartu tersebut ke alamat email yang terdaftar; (4) Calon peserta dapat melakukan pendaftaran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan memasukkan nomor KTP selanjutnya peserta akan mendapatkan email dan SMS berisi nomor *Virtual Account*; (5) Fitur tagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU); (6) Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang dipilih; (7) Menampilkan riwayat pembayaran premi dan denda peserta selama tiga bulan; (8) Menampilkan nomor *Virtual Account* peserta; (9) Menampilkan histori pelayanan peserta lengkap dengan diagnosanya; (10) Pengguna dapat memberikan rating dan komentar terhadap catatan pelayanan yang pernah diterima; (11) Pendaftaran pelayanan kesehatan di faskes tingkat pertamanya sudah menggunakan antrian *JKN*; (12) Menampilkan pertanyaan-pertanyaan skrining dan hasil jawabannya dapat dilihat langsung. Skrining hanya dapat dilakukan satu tahun sekali; (13) Berisi informasi seputar program *JKN* (14) *KIS* terkait persyaratan pendaftaran peserta, hak dan kewajiban peserta, sanksi-sanksi yang diberlakukan dan manfaat program *JKN-KIS*; (15) Mendeteksi posisi pengguna dan menampilkan informasi Kantor BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) dan (16) Menyampaikan pengaduan keluhan tertulis atau dengan menghubungi *Care Center* BPJS Kesehatan di nomor 1500400. Hasil dari kunjungan observasi berjalan dengan lancar dikarenakan masyarakat dengan senang hati menerima program edukasi tersebut diantaranya ada beberapa warga yang bertanya tentang isi dari media brosur yang dibagikan tentang kemudahan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hambatan dalam proses edukasi ialah kesulitan melihat isi brosur dengan terlalu kecil sehingga menyulitkan warga khususnya Lansia untuk melihat isi dari brosur tersebut walau telah menggunakan kacamata maka, diberikanlah suatu ide berupa penggunaan media kaca pembesar (*lup*) sebagai sarana untuk memudahkan pengguna *Mobile JKN-KIS* lansia memahami fitur-fitur berisi "*icon*" bergambar pada aplikasi tersebut.

### **Tahap Adaptasi Edukasi Pengenalan Tata Cara dan Teknik memahami Fitur Aplikasi *Mobile JKN-KIS***

Langkah Teknis kedua yaitu sistem "jemput bola" secara perorangan yang dilakukan pada bulan awal Bulan Desember 2022 warga Gang 11 Kelurahan Karang Mumus diberikan edukasi secara bertahap mulai dari proses pendaftaran melalui *Google Play Store* dan *AppStore* beberapa warga diantaranya masih kesulitan melihat tulisan yang tertera pada *smartphone* mereka masing-masing sehingga harus dipandu secara perlahan oleh fasilitator dan pihak Keluarga. Solusi yang ditawarkan adalah dengan membagi beberapa fitur satu persatu agar mudah dipahami dengan memandu peserta menggunakan kaca pembesar (*lup*) sebagai media agar dapat melihat dan mengamati huruf dan tulisan yang terlalu kecil agar lebih jelas serta mengecek latar belakang layar untuk memastikan tidak buram atau gelap agar terlihat dengan jelas pola tulisan maupun gambar fitur iconnya tersebut.. bagi warga Lansia sebagai peserta *JKN-KIS* secara *online* diberikan beberapa tahapan *step by step* memastikan bahwa data dari kantor BPJS sama dengan yang tertera *email* dan nomor administratif E-KTP dan Nomor *JKN-KIS* yang didaftarkan sebelumnya oleh pengguna. Kemudian dapat terkoneksi pada aplikasi tersebut. Berikut tata cara media yang dilakukan yaitu : (1) setelah mendaftar peserta diminta secara sukarela untuk menghafal beberapa fitur bergambar agar mudah mengingat posisi "*icon*" yang terdapat pada fitur *mobile JKN*; (2) menyimak isi secara perlahan yang di demonstrasikan oleh fasilitator dengan membacakan maksud dan tujuan keperluan dari isi fitur "*icon*" *mobile JKN* yang dipilih mulai dari tata cara faskes pendaftaran dokter spesialis atau rawat inap serta mengecek nomor antrian kunjungan ke fasilitas kesehatan yang dituju; (3) memberikan testing ulang mode cara mendaftar yang baik dan benar dan (4) memastikan bahwa warga sebagai peserta *JKN-KIS online* merasa lebih nyaman saat dipandu oleh fasilitator dan memberikan petunjuk dengan perlahan-lahan agar mudah dipahami oleh warga peserta *Mobile JKN-KIS* mengkases dengan tenang dan lebih santai mempelajari kebutuhan faskes pendaftaran; (5) memberikan dorongan motivasi dan apresiasi apabila warga Lansia peserta yang berhasil mengkases satu fitur "*icon*" bergambar

dari aplikasi *Mobile* JKN-KIS. Hasil pemantapan proses dari tahapan adaptasi penggunaan teknis tata cara pengenalan aplikasi *Mobile* JKN-KIS diperoleh gambaran bahwa peserta Lansia yang menggunakan kacamata masih kesulitan mengakses dikarenakan faktor usia seperti rabun jauh pada alat panca indera sehingga menyulitkan untuk melihat aplikasi tersebut yang cenderung kecil dalam aplikasi *Mobile* JKN-KIS sehingga diperlukan layar *smartphone* seperti *tablet android* yang berukuran lebih besar dengan alat bantu berupa kaca pembesar (*lup*) menjadi solusi kedua untuk mengatasi persoalan penglihatan. Permasalahan pada kesehatan mata seringkali membawa dampak bagi kondisi lansia secara umum. Kesehatan Mata yang kurang baik pada lansia membuat tidak dapat menikmati masa tuanya dengan indah. Hal ini disebabkan oleh karena melalui penglihatan panca inderanya (Boengas, 2021) kemudian lansia secara fisik maupu mental mengalami penurunan dratis terutama fungsi panca inderanya. kewajiban orang dewasa lainnya memberikan panduan sebagai fasilitator yaitu pihak keluarga maupun orang lain yang memberikan perhatian lebih dikarenakan membutuhkan bantuan lebih intensif khususnya memandu penggunaan aplikasi *Mobile* JKN-KIS.

Lansia adalah sebuah proses dalam diri seseorang untuk menjadi tua. Secara fisik, seorang lansia mengalami perubahan dari penurunan fungsi tubuh hingga emosi yang tidak stabil. Beberapa faktor yang mempengaruhi kesehatan jiwa lansia antara lain Penurunan kondisi fisik, penurunan fungsi dan potensi seksual, penurunan aspek psikososial, perubahan yang berkaitan dengan pekerjaan, dan perubahan dalam peran sosial dimasyarakat (Aniyati & Kamalah, 2018) maka dari itu peran orang dewasa lainnya sangat bermanfaat membantu para lansia mengatasi kesulitan dalam memahami fitur-fitur “*icon*” bergambar pada aplikasi *Mobile* JKN-KIS.

#### **Tahap Edukasi Praktik dan Simulasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN-KIS**

Langkah Teknis Ketiga pada pertengahan Bulan Desember Tahun 2022 fasilitator memberikan praktik simulasi secara bertahap dan ditemukan Hanya dua warga peserta JKN-KIS mempunyai 2 *tablet android* yang dipinjamkan melalui pihak keluarga internal sementara yang 6 warga peserta lainnya menggunakan *smartphone android* berukuran kecil. Hasil praktik simulasi ditemukan bahwa warga sebagai peserta *Mobile* JKN-KIS sebagian telah memahami beberapa fitur dari aplikasi *Mobile* JKN-KIS menggunakan *tablet android* berukuran besar dengan bantuan alat kaca pembesar (*lup*) sementara itu pada pengguna *smartphone* android berukuran kecil masih kesulitan melihat “*icon*” beberapa fitur bergambar pada aplikasi *Mobile* JKN-KIS seperti pendaftaran faskes dokter dan rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrian, faskes pindah dokter dan rawat inap termasuk pandah kelas, mengubah data kepersertaan (update data peserta) serta memahami tentang sistem iuran dan menu jatuh tempo pembayaran. Disisi lain ditemukan hasil pemberian penyuluhan edukasi terdapat hambatan salah satunya masih kurangnya peran keluarga inti membantu mengarahkan pembelajaran kesadaran pentingnya menggunakan memberikan akses penunjang kesehatan secara maksimal melalui aplikasi *Mobile* JKN-KIS karena kurangnya kesadaran pentingnya penggunaan aplikasi berbasis *Mobile* JKN-KIS yang swaktu-waktu dibutuhkan dalam kondisi darurat. Adapun hambatan lainnya ialah penglihatan mata buram dikarenakan faktor usia untuk itu, peran fasilitator sangat diharapkan untuk mendampingi para lansia untuk mengajarkan penggunaan *Mobile* JKN-KIS dengan tekun dan sabar menuntun kualitas sumber daya lansia. selain itu, dibutuhkan seluruh elemen berkepentingan yang berperan fasilitator secara sukarelawan baik dari pemerintah, sektor swasta serta internal paling penting peran pihak keluarga inti memandu lansia mengatasi problematika kesulitan di era digitalisasi modern yang menuntut wajib harus serba bisa menggunakan fitur aplikasi di dalam *Gadget*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fadhli & Sari, 2022) menunjukkan masih terdapat sebanyak 45,7% lansia memiliki kualitas hidup kurang baik. Banyak hal yang menyebabkan kualitas hidup lansia kurang baik, diantaranya adalah kesehatan yang buruk dan perhatian keluarga yang kurang, status ekonomi yang rendah dan kesibukan anggota keluarga. Untuk itu perlunya peran serta keluarga sebagai ujung tombak utama menjaga, memandu, mengarahkan dan memastikan lansia diberikan kebutuhan psikologis agar mampu menjalankan aktivitasnya dengan optimal dan tidak menyerahkan sepenuhnya penanggungan beban kualitas hidup di bidang kesejahteraan kesehatan lansia kepada pemerintah dan swasta beserta fasilitator untuk memberikan sosialisasi secara berulang-ulang. Hal tersebut senada menurut pendapat (Riyanti & Choiriyati, 2021) di dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aspek sosial lansia ketika di lingkungan masyarakat dengan berkurangnya fungsi indera pendengaran, penglihatan, gerak fisik dan sebagainya maka muncul gangguan fungsional atau bahkan

kecacatan pada lansia. Misalnya badannya menjadi bungkuk, pendengaran sangat berkurang, penglihatan kabur dan sebagainya sehingga sering menimbulkan keterasingan. Hal itu sebaiknya dicegah dengan selalu mengajak mereka melakukan aktivitas, selama yang bersangkutan masih sanggup, agar tidak merasa terasing atau diasingkan. Untuk meningkatkan peran kualitas hidup pada lansia karena merasa tidak dapat menggunakan teknologi di era digitalisasi sekarang maka peran keluarga merupakan juru kunci utama memberikan motivasi dan semangat agar para lansia dapat memahami pembelajaran penggunaan aplikasi *Mobile JKN-KIS* sebagai sarana penunjang kesehatan mereka

### **Tahap Pemberian Umpan Balik *Feedback* dan Evaluasi Hasil Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN-KIS***

Langkah teknis penutup pada tahap keempat fasilitator mendapat hasil keseluruhan dari proses edukasi bahwa sebagian masyarakat yang bermukim di Gang 11 telah mendapat penyeteraan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile JKN-KIS*, kemudian diberikan solusi pertama dari kesulitan mengakses aplikasi dari beberapa fitur dengan media brosur yang telah di desain ulang sedemikian rupa melalui aplikasi *Photoshop* dengan menampilkan beberapa “icon” bergambar agar mudah dipelajari kembali seperti fitur menu faskes pendaftaran rujuk Dokter mau Rumah Sakit, menu mengubah data kepesertaan, faskes pindah dokter spesialis, faskes pindah kelas, serta menu fitur sistem pembayaran maupun penanda jatuh tempo pembayaran. Solusi Kedua berupa advokasi yang bertujuan menunjang para Lansia dan anggota keluarga untuk saling berkomunikasi Karen setiap saat aplikasi *Mobile JKN-KIS* mengalami perubahan atau *Upgrade* pembaharuan fitur baru diharapkan untuk selalu mengecek pembaharuan aplikasi *Mobile JKN-KIS* pada *Google Playstore* dan *Appstore* setiap minimal 2 Minggu sekali dalam 1 Bulan. Solusi Ketiga adalah selain menggunakan kacamata agar penglihatan cukup jelas fasilitator memberikan ide agar lebih baik bila menggunakan *Tablet Android* dengan layar berukuran cukup besar ditambah dengan menggunakan kaca pembesar (*lup*) agar memudahkan lansia membaca beragam informasi seputar *Mobile JKN-KIS* dan tetap peran keluarga tidak luput untuk selalu memberikan edukasi pengarahan dan pengawasan kepada orang tua Lansia di rumah masing-masing. Solusi keempat ialah tetap menyeimbangkan setelan sistem pencahayaan pada *smartphone* masing-masing agar memudahkan para lansia merasa nyaman pada matanya dalam menggunakan mata fitur-fitur aplikasi pada *Mobile JKN-KIS*. Solusi kelima ialah untuk selalu membuka situs *website* [bpjs.go.id](http://bpjs.go.id) secara online tentang kebijakan-kebijakan *Mobile JKN-KIS* karena kemudahan menggunakan aplikasi seperti *google chrome*, *opera mini* memudahkan untuk dilakukan pembesaran layar (*zoom*) sehingga mudah terbaca karena menu pada aplikasi *Mobile JKN-KIS* tidak dapat memperbesar layar walau diarahkan kemudian pada Solusi Keenam adalah menggunakan computer maupun laptop dengan layar yang cukup lebar untuk mendukung penglihatan mata dengan mendownload *Google Playstore* maupun *Appstore* versi PC sangat membantu dalam pandangan langsung mata para Lansia dengan dipandu oleh para anggota keluarganya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka secara dapat ditarik benang merahnya melalui kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang mengangkat tema Edukasi penggunaan Teknologi berbasis *Mobile JKN-KIS* pada masyarakat kelurahan karang mumus kota samarinda yang dilaksanakan 1 bulan periode November hingga bulan Desember Tahun 2022 untuk memenuhi pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi telah berjalan dengan tertib dan lancar.
2. Hasil dari kegiatan pengabdian diperoleh data bahwa masih terdapatnya sebagian lansia yang mengalami kesulitan mengakses pendaftaran *Mobile JKN-KIS* yang baru kemudian kesulitan penglihatan panca indera bagian mata dikarenakan faktor usia, *Smartphone* berukuran kecil serta kurangnya peran serta anggota keluarga membantu, mengarahkan dan membimbing secara perlahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. kemudian langkah fasilitator memberikan solusi melalui media poster bergambar “icon” yang diambil dari beberapa menu aplikasi untuk memudahkan menghafal bagi para lansia serta diberikan 6 (enam) ide solusi pemecahan masalah pada proses tahap teknis terakhir berupa pemberian umpan balik *feedback* tentang tata cara yang mudah dipahami untuk mengakses aplikasi *Mobile JKN-KIS*.

3. Hasil diskusi dan pengarahan secara perorangan dengan pendekatan sistem psikososial antara fasilitator dan lansia dapat dimengerti secara perlahan. Apabila peran dari anggota keluarga inti lansia memberikan dorongan dan dukungan emosional melalui edukasi secara terus-menerus akan meningkatkan pemahamannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2021). *Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan*. *Medium*, 9(2), 292–305.
- Aniyati, S., & Kamalah, A. D. (2018). *Gambaran Kualitas Hidup Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Bojong I Kabupaten Pekalongan*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(1).
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik Penduduk Lanjut Usia 2021*. 04200.2125. <https://doi.org/4104001>
- Boengas, S. (2021). Mengawal Kesehatan Penglihatan Lansia Untuk Mewujudkan Lansia Tangguh. [http://Repository.Ubaya.Ac.Id/41336/3/Sawitri%20Boengas\\_Kesehatan%20Penglihatan%20Lansia.Pdf](http://Repository.Ubaya.Ac.Id/41336/3/Sawitri%20Boengas_Kesehatan%20Penglihatan%20Lansia.Pdf), 160. [http://repository.ubaya.ac.id/41336/3/SawitriBoengas\\_KesehatanPenglihatanLansia.pdf](http://repository.ubaya.ac.id/41336/3/SawitriBoengas_KesehatanPenglihatanLansia.pdf)
- BPS Kota Samarinda. (2022). “[SUPAS2015] Persentase Penduduk Lansia di Kota Samarinda”, “[SUPAS2015] Percentage of Elderly Population in Samarinda Municipality”. <https://samarindakota.bps.go.id>
- Diskominfo Kota Samarinda. (2022). 95,77 Persen Penduduk Peserta BPJS-Kesehatan, Samarinda Raih Prediket UHC. <https://www.niaga.asia/9577-persen-penduduk-peserta-bpjs-kesehatan-samarinda-raih-prediket-uhc/>
- Fadhliha, N., & Sari, R. P. (2022). Peran Keluarga Dalam Merawat Lansia Dengan Kualitas Hidup Lansia. *Adi Husada Nursing Journal*, 7(2), 86–93.
- Humas. (2022). *Sukses Pertahankan WTM, Ini Sejumlah Capaian BPJS Kesehatan di Tahun 2021*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2341/Sukses-Pertahankan-WTM-Ini-Sejumlah-Capaian-BPJS-Kesehatan-di-Tahun-2021>
- Krisdayanti, W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan*.
- Mardikanto, T., & Soebiato, P. (2017). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik* (Cetakan ke-4). Bandung: PT. Alfabeta.
- Menteri Sekretaris Negara. (2022). *Undang-undang (UU) tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. 1998. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu013.pdf>
- Nurhayati, A. (2022). *Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pada Masyarakat Di Kelurahan Sanggrahan*. *Jurnal Abdimas Jatibara*, 1(1), 7–16.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian*. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971–979.
- 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.
- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). *Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223.
- Riyanti, R., & Choiriyati, S. (2021). *Komunikasi Empati Pengasuh Dalam Perubahan Psikologis Lansia (Studi Unit Pelaksanaan Tekhnis Dinas (UPTD) Pelayanan Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan)*. *INTERCODE*, 1(1).