HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024
sinta 3 Terakreditasi
Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: January, 05, 2025
Revised: January, 29, 2025
Available online: January, 31, 2025
at : https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

# Video tutorial pendaftaran *mobile* JKN dapat meningkatkan pemahaman pasien BPJS kesehatan

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

**Abstract**

**Background:** The national health insurance mobile application is used for registration of social security administrator patients who want to seek treatment at health service facilities such as independent doctor's practices, but currently some patients still experience difficulties so that video tutorials can help overcome these problems.
**Purpose:** To determine the effect of the availability of video tutorials on registering for the National Health Insurance application via mobile phones on the understanding of patients registered with the Social Security Administering Agency.
**Method:** Quantitative research with a cross-sectional design, conducted in April 2024 at an independent doctor's practice. The sample used was 96 respondents and was collected using the accidental sampling technique.
**Results:** Simple linear regression analysis shows that there is an influence between the availability of registration tutorial videos on the understanding of Social Security Administering Agency patients with a significant p value of 0.019 (<0.05), so that health services in this study need to provide registration tutorial videos through the National Health Insurance Mobile.
**Conclusion:** There is a significant influence between the availability of video tutorials for registration via the National Health Insurance Mobile on the understanding of Social Security Administering Agency patients.
**Suggestion:** Conduct routine socialization to patients who are undergoing treatment, especially Social Security Administering Agency patients who register using the National Health Insurance mobile, so that patients can understand the contents of the application.

**Keywords: Health; National Health Insurance Mobile; Patients; Social Security Administering Agency; Tutorials; Video.**

**Pendahuluan:** Aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) digunakan untuk pendaftaran pasien badan penyelenggara jaminan sosial yang ingin berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan, seperti praktek mandiri dokter. Namun saat ini beberapa pasien masih mengalami kesulitan, sehingga video tutorial dapat membantu mengatasi masalah tersebut.
**Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran *mobile* JKN terhadap pemahaman pasien BPJS kesehatan.
**Metode:** Penelitian kuantitatif menggunakan desain *cross sectional*, dilaksanakan pada bulan April 2024 di praktek dokter mandiri. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dan dikumpulkan dengan teknik *accidental sampling*.
**Hasil:** Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh antara ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran terhadap pemahaman pasien BPJS dengan nilai p signifikan 0.019 (< 0.05), sehingga layanan kesehatan pada penelitian ini perlu menyediakan video tutorial pendaftaran melalui *mobile* JKN.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

**Simpulan:** Ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN terhadap pemahaman pasien BPJS.
**Saran:** Melakukan sosialisasi rutin kepada para pasien yang berobat, terutama pasien BPJS yang mendaftar menggunakan *mobile* JKN, agar pasien dapat memahami isi pada aplikasi tersebut.

**Kata Kunci: BPJS; Kesehatan; *Mobile* JKN; Pasien; Tutorial; Video.**

## PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan berbagai program jaminan sosial di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011, BPJS menggantikan beberapa lembaga jaminan sosial sebelumnya seperti asuransi kesehatan PT. Askes Indonesia. BPJS merupakan badan hukum publik milik negara yang tidak berorientasi pada keuntungan dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Terdapat dua jenis BPJS, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, 2011).

BPJS Kesehatan dirancang untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat. Jaminan yang diberikan mencakup pelayanan kesehatan yang maksimal untuk anggota yang telah mendaftar dan membayar iuran setiap bulan. Lembaga ini mengelola berbagai aplikasi dan layanan, seperti Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKA, CHIKA, Pandawa, Mobile JKN, dan lainnya. Namun, beberapa peserta sering mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, termasuk aplikasi Mobile JKN (Hermawan, 2021; Sari, 2021).

Kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, terutama dalam sektor kesehatan. Teknologi informasi merupakan alat yang digunakan untuk memproses data, mengakses informasi, dan sebagainya, yang memiliki dampak signifikan terhadap lingkungan sosial di masyarakat (Munti & Syaifuddin, 2020).

Aplikasi Mobile JKN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan Indonesia sebagai transformasi dari kartu jaminan sosial konvensional menjadi format digital. Aplikasi ini dapat diakses melalui *smartphone* yang bertujuan untuk mempermudah pendaftaran online, akses informasi data kepesertaan, melihat tagihan iuran, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta memudahkan penyampaian saran dan keluhan. Meskipun demikian, pemanfaatan Mobile JKN di Indonesia masih tergolong rendah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa, meskipun aplikasi JKN *Mobile* telah baik dalam hal waktu pelayanan, penerapan aplikasi ini belum mencapai target yang ditentukan (Wulandari, 2019; Wahyuni, 2021).

Aplikasi *mobile* JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi fasilitas kesehatan (Faskes) dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Lumi, Musak, Tumiwa, Waworuntu, & Surya, 2024; Prasetiyo & Safuan, 2022).

*Mobile* JKN telah membawa perubahan positif dalam layanan kesehatan, menjadikannya lebih sederhana, cepat, dan efektif. Adanya tambahan fitur *Care Center* dan *Mobile Screening*, peserta dapat berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan tanpa perlu ke klinik (Putri, Wijaya, & Supriliyani. 2017).

Rendahnya penggunaan aplikasi JKN *Mobile* di kantor cabang kesehatan Kabupaten Bogor disebabkan oleh keengganan peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut (Sari, 2021). Beberapa kendala yang ditemukan, seperti kesulitan dan kebingungan saat melakukan registrasi, lamanya penerimaan kode OTP melalui SMS, kesulitan *login* yang menyebabkan pengguna harus menghubungi *call center*, lamanya proses pemindahan fasilitas kesehatan serta kurangnya pemahaman tentang fungsi fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut (Bahri, Amri, & Siregar, 2022; Narmansyah, Rahmadani, & Arifin, 2022).

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

Kendala lain yang dihadapi petugas adalah seringnya peserta mengganti nomor telepon tanpa melaporkannya kepada BPJS kesehatan dan hal inilah yang menyebabkan peserta sulit mengakses aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan media untuk mengomunikasikan cara penggunaan *Mobile* JKN kepada masyarakat. Video tutorial dapat menjadi solusi efektif untuk menjelaskan alur dan prosedur pendaftaran *Mobile* JKN secara langsung. Video tutorial adalah video yang sengaja dibuat untuk menyajikan materi lengkap dengan tujuan meningkatkan pemahaman, uraian materi, dan evaluasi yang dapat dicetak sebagai *handout* (Kusumawardhani, Octaviana, & Supitra, 2022; Angelita, Lukman, & Tahir, 2021).

Pemahaman adalah kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan pengetahuan yang dimilikinya dengan caranya sendiri. Media video menampilkan gambar dan suara yang bisa berupa fakta atau fiksi, serta bersifat informatif, edukatif, atau instruksional. Video tutorial dirancang sistematis dengan berpedoman pada kurikulum dan prinsip-prinsip pembelajaran untuk mempermudah pemahaman materi (Prasetiyo & Safuan, 2022; Aria, 2018). Pada penelitian sebelumnya, menunjukan bahwa video tutorial dapat meningkatkan pemahaman peserta didik, memperjelas penyajian materi, dan meningkatkan kemandirian peserta didik dalam pembelajaran daring (Asmarani, 2019).

## METODE

Penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Praktek Mandiri dr. Alef Adlia Rahmayani pada bulan April 2024. Besar sampel dihitung menggunakan teknik *accidental sampling*, rumus *Lemeshow*, dan sampel yang didapatkan berjumlah 96 responden. Kriteria inklusi sampel yaitu peserta BPJS yang terdaftar di fasilitas kesehatan Praktek dr. Alef Adlia Rahmani, sedangkan kriteria eksklusi sampel yaitu pasien tidak bersedia menjadi responden dan pasien dengan kebutuhan khusus. Variabel independen yaitu ketersediaan video tutorial dan variabel dependen yaitu pemahaman pasien BPJS tentang pendaftaran melalui mobile JKN.

Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang telah diuji validitas pada 17 pernyataan dan semua pernyataan menunjukkan valid dan reliabilitas pada variabel pemahaman tentang BPJS dengan nilai alpha 0.822 dan variabel ketersediaan video tutorial dengan nilai alpha 0.748. Analisis data terdiri atas univariat dan bivariat dengan uji regresi linear sederhana menggunakan software aplikasi SPSS. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etika Penelitian Kesehatan, Universitas Esa Unggul dengan nomor: 0924-06.034/DPKE-KEP/FINAL-FA/UEU/VI/2024.

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (N=96)**

| Variabel | Hasil |
|---|---|
| **Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)** | (21.5±0.991)(21-80) |
| 21-30 | 40/41.6 |
| 31-40 | 42/43.7 |
| 41-50 | 12/12.5 |
| 51-60 | 1/1.1 |
| 61-70 | 0/0 |
| 71-80 | 1/1.1 |
| **Jenis Kelamin (n/%)** | |
| Wanita | 52/54.2 |
| Pria | 44/45.8 |
| **Pekerjaan (n/%)** | |
| Pelajar/mahasiswa | 1/1.0 |
| Pegawai Negeri | 18/18.7 |
| Pegawai Swasta | 40/41.7 |
| Buruh | 10/10.4 |
| Pedagang | 22/23.0 |
| Tidak Bekerja | 3/3.2 |
| Lainnya | 2/2.0 |

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa dari total 96 responden, jumlah usia responden sebagian besar terdapat pada umur 31-40 sebanyak 42 (43.7%), jumlah responden didominasi oleh wanita sebanyak 52 (54.2%), dengan pekerjaan responden mayoritas sebagai pegawai swasta sebanyak 40 (41.7%).

**Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

| Variabel | Constant | B | Sig. |
|---|---|---|---|
| Ketersediaan video tutorial Pemahaman pasien BPJS | 9.072 | 0.261 | 0.019 |

Berdasarkan Tabel 2. nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.019 (<0.05), menunjukkan bahwa ketersediaan video tutorial berpengaruh signifikan terhadap pemahaman pasien BPJS tentang Mobile JKN. Nilai constant sebesar 9.072, menunjukkan bahwa jika variabel ketersediaan video tutorial bernilai nol atau tetap, maka akan meningkatkan pemahaman pasien BPJS sebesar 9.072. Nilai ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN sebesar 0.261, artinya jika variabel ketersediaan video tutorial meningkat 1 satuan, maka akan meningkat pemahaman pasien BPJS sebesar 0.261 satuan atau sebesar 26.1%.

## PEMBAHASAN

Pada indikator *login* pertanyaan pertama "untuk bisa masuk ke aplikasi mobile JKN, bapak/ibu tidak dibutuhkan memasukkan username dan password" terdapat 24 responden yang menjawab benar dan 72 responden yang menjawab salah, artinya 24 responden tersebut belum mengetahui apabila masuk ke dalam aplikasi *mobile* JKN membutuhkan *username* dan *password*. Pertanyaan kedua "Untuk

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

login ke aplikasi mobile JKN, bapak/ibu harus memiliki username dan password" terdapat 71 responden yang menjawab benar dan 25 responden yang menjawab salah, artinya 71 responden tersebut sudah paham bahwa sebelum masuk ke aplikasi *mobile* JKN harus memiliki *username* dan *password*.

Berdasarkan pilihan menu pendaftaran pelayanan pada pertanyaan "Pada gambar dibawah untuk melakukan pendaftaran rawat jalan ke faskes, bapak/ibu harus memilih menu pendaftaran pelayanan pada nomor 7" terdapat 23 responden yang menjawab benar dan 73 responden yang menjawab salah, artinya 73 responden belum mengetahui fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut. Pada indikator pilih ke faskes tingkat pertama/faskes rujukan tingkat lanjut pada pertanyaan "Untuk melanjutkan pendaftaran ke faskes tingkat pertama, bapak/ibu memilih kolom nomor 2" terdapat 24 responden yang menjawab benar dan 72 responden yang menjawab salah, yang dapat disimpulkan bahwa 72 responden tersebut sudah paham harus memilih kolom nomor 1.

Pada poin pilih poliklinik, hari, dan jadwal dokter, pertanyaan pertama "Untuk mendaftar online apakah pasien tidak harus mengisikan jadwal poli dan hari kunjungan pasien" terdapat 23 responden yang menjawab benar dan 73 responden yang menjawab benar, yang dapat disimpulkan bahwa 73 responden tersebut sudah paham bahwa setiap melakukan pendaftaran harus mengisikan poli, hari dan jadwal dokter. Pada pertanyaan kedua "Untuk jadwal kunjungan ke dokter, bapak/ibu harus memilih sesuai jadwal kunjungan" terdapat 69 responden yang menjawab benar dan 27 responden yang menjawab salah, dapat disimpulkan bahwa 69 responden tersebut sudah paham bahwa harus memilih jam sesuai jadwal kunjungan ke dokter.

Berdasarkan aspek untuk mengisi keluhan pertanyaan pertama "Pada kolom keluhan, bapak/ibu harus mengisi apa yang dirasakan (keluhan)" terdapat 30 responden yang menjawab benar dan 66 responden menjawab salah, yang artinya 66 responden tersebut tidak memahami bahwa mendaftar pada aplikasi *mobile* JKN harus mengisikan keluhan, alasan responden tidak mengetahui karena mereka tidak tahu dikarenakan mereka sudah datang langsung ke klinik untuk berobat langsung jadi mereka hanya mendaftar saja tanpa mengisikan keluhan. Pada pertanyaan kedua "Kolom keluhan akan digunakan untuk pemberian obat" terdapat 74 responden yang menjawab benar dan 22 responden yang menjawab salah, yang dapat disimpulkan bahwa mereka mengetahui apabila sudah selesai berobat terdapat catatan dokter yang berisikan obat apa saja yang diberikan dokter kepada pasien tersebut.

Langkah selanjutnya yaitu klik simpan pertanyaan pertama "Untuk melanjutkan pendaftaran pasien tidak harus klik simpan pada data pasien yang telah diisi" terdapat 25 responden yang menjawab benar dan 71 responden yang menjawab salah, yang dapat disimpulkan bahwa 25 responden tersebut tidak mengetahui bahwasannya pada saat mendaftar di aplikasi *mobile* JKN harus klik simpan. Pada pertanyaan kedua "Sebagai akhir dari proses pendaftaran, bapak/ibu memperoleh nomor antrian" terdapat 76 responden yang menjawab benar dan 20 responden yang menjawab salah, yang dapat disimpulkan bahwa 76 responden tersebut mengetahui jika diakhir pendaftaran pasien akan mendapatkan nomor antrian yang nantinya dipakai untuk konfirmasi kepada pihak klinik. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang memiliki dimensi berupa dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangibles*) (Fitriyani & Prasastin, 2023).

Poin selanjutnya yaitu isi konten video tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN pertanyaan pertama "Video tutorial pendaftaran berisi informasi cara mendaftar ke klinik melalui aplikasi *mobile* JKN" terdapat 3 responden yang menjawab tidak setuju, 34 responden menjawab setuju dan 59 responden menjawab sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa 3 responden tersebut tidak memperhatikan video dengan jelas. Pada pertanyaan kedua "Video tutorial berisi pengenalan aplikasi mobile JKN mulai dari tata cara masuk (login) sampai mendaftar pelayanan ke klinik" terdapat 3 responden yang menjawab tidak setuju, 45 responden yang menjawab setuju dan 48 responden yang menjawab sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa 3 responden yang menjawab tidak setuju belum mengetahui apa isi di dalam video tutorial tersebut.

Berdasarkan penjelasan dan penyelesaian pendaftaran online melalui *mobile* JKN pertanyaan pertama "Saya memahami penjelasan pendaftaran dalam video tutorial dengan mudah" terdapat 6 responden menjawab tidak setuju, 39 responden

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

menjawab setuju dan 51 responden menjawab sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa 6 responden tidak paham penjelasan yang diberikan di dalam video tersebut dan 90 responden sudah paham penjelasan dan penyelesaian tentang pendaftaran yang ada di dalam video tutorial. Pada pertanyaan kedua "Video tutorial berisi tahapan penyelesaian cara pendaftaran" terdapat 59 responden yang menjawab setuju dan 37 responden yang menjawab sangat setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa 96 responden tersebut sudah mengetahui video tutorial tersebut berisi tahapan penyelesaian cara pendaftaran.

Pada faktor kualitas gambar yang ditampilkan sesuai dengan pendaftaran *mobile* JKN pertanyaan pertama "Gambar yang ditampilkan di dalam video tutorial sesuai dengan pendaftaran *mobile* JKN" terdapat 2 responden yang menjawab tidak setuju, 43 menjawab setuju dan 51 menjawab sangat setuju, yang dapat disimpulkan bahwa 2 responden tidak mengetahui gambar yang ada di dalam video tutorial tersebut dan 94 responden mengetahui gambar yang ada didalam video tutorial sesuai dengan pendaftaran *mobile* JKN. Pada pertanyaan kedua "Saya memahami dengan baik gambar dalam video tutorial" terdapat 6 responden menjawab tidak setuju, 53 menjawab setuju dan 37 menjawab sangat setuju yang dapat disimpulkan bahwa 6 responden tidak memahami dengan baik gambar dalam video tutorial dan 90 responden memahami dengan baik gambar dalam video tutorial.

Berdasarkan tolak ukur durasi video tutorial tentang pendaftaran *mobile* JKN singkat dan jelas pada pertanyaan "Durasi video tutorial singkat dan jelas" terdapat 4 responden menjawab tidak setuju, 32 responden menjawab setuju dan 60 responden menjawab setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa 4 responden menjawab tidak setuju bahwa durasi video tutorial tersebut singkat dan jelas dan 92 responden setuju bahwa durasi video tutorial tersebut singkat dan jelas.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa pemberian media video tutorial efektif dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa pada pembelajaran praktikum manajemen rekam medis (Sugiarto & Suharyo, 2022). Kemudian sejalan juga dengan studi terduhulu yang menjelaskan bahwa video tutorial dapat meningkatkan pemahaman peserta didik tentang sistem starter, memperjelas penyajian materi sistem starter, meningkatkan kemandirian peserta didik, serta mengatasi permasalahan peserta didik dalam pembelajaran daring (Adisasongko, 2020).

Sebelum dilakukan uji analisis regresi linear sederhana, peneliti melakukan uji normalitas terlebih dahulu terhadap dua variabel yang menghasilkan kedua variabel normal dengan hasil variabel ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN (Asymp.sig =0.065) dan pemahaman pasien BPJS tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN (Asymp.sig =0.085), kedua hasil tersebut >α=0.05, dapat disimpulkan bahwa data dari variabel pemahaman pasien BPJS dan ketersediaan video tutorial tersebut berdistribusi normal. Kemudian dilakukan uji linearitas pada variabel dengan hasil 0.552 >0.05 yang artinya bahwa ada hubungan linear antara ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN terhadap pemahaman pasien BPJS tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran pasien melalui *mobile* JKN berpengaruh positif terhadap pemahaman pasien BPJS tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN. Hal ini diperkuat dan didukung oleh *p-value* lebih kecil dari nilai alpha yaitu 0.019 <0.05 artinya ketersediaan video tutorial berpengaruh signifikan terhadap pemahaman pasien. Pada saat peneliti melakukan pembagian kuesioner ada beberapa pernyataan yang disampaikan oleh beberapa pasien yaitu pada saat ditayangkan video tutorial tersebut kepada pasien ada beberapa keluhan seperti kurangnya waktu penayangan video tutorial yang dimaksud adalah petugas hanya 1x sehari menayangkan video tutorial tersebut yang membuat pasien masih harus bertanya kepada petugas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada pengaruh media promosi kesehatan berupa video/audiovisual terhadap peningkatan pengetahuan pasien tuberkulosis paru di UPTD Puskesmas Paal X Kota Jambi Tahun 2021 (*p-value* = 0.035) (Siagian, 2021).

## SIMPULAN

Ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan video tutorial tentang pendaftaran melalui *mobile* JKN terhadap pemahaman pasien BPJS dengan nilai p 0.019 (<0.05).

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

## SARAN

Pihak kesehatan dapat melakukan sosialisasi rutin kepada para pasien yang berobat, terutama pasien BPJS yang mendaftar menggunakan *mobile* JKN agar pasien dapat memahami isi pada aplikasi tersebut. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang pemahaman pasien BPJS terkait pendaftaran melalui *mobile* JKN.

## DAFTAR PUSTAKA

Adisasongko, N. (2020). Pemanfaatan Media Video Tutorial Sebagai Alternatif Pembelajaran Di Masa Pandemi Pada Peserta Didik Kompetensi Keahlian TKRO SMK. In *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana* (Vol. 3, No. 1, pp. 829-834).

Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, M. I. (2021). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile Jkn Pada Bpjs Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium, 9*(2), 292-305.

Aria, P. (2018). Pengembangan Media Pembelajaran Video Tutorial Pada Mata Pelajaran Kompetensi Kejuruan Standar Kompetensi Melakukan Pekerjaan. *Jurnal Pendidikan*, 1–12.

Asmarani. (2019). Faktor Yang Memengaruhi Pemahaman Pasien Terhadap Penjelasan Informed Consent Operasi Di Rumah Sakit Vita Insani Pematangsiantar Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 1–10.

Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal, 11*(2).

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2011). Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Diakses dari: https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268

Fitriyani, E., & Prasastin, O. V. (2023). Analisis Kepuasan Layanan Mobile Jkn Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Wonogiri Dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta*, 1–7.

Hermawan, G. (2021). Upaya Perlambatan Demensia Pada Lanjut Usia Potensial Di Panti Pelayanan Sosial Lanjut Usia" Sudagaran" Banyumas. (Doctoral Dissertation, Iain Purwokerto).

Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile Jkn Bagi Masyarakat: Literature Review. *In Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (Pp. 64-69).

Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *Journal Of Human And Education*, 4(3), 1-6.

Munti, N. Y. S., & Syaifuddin, D. A. (2020). Analisa dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(2), 1975-1805.

Narmansyah, S., Rahmadani, S., & Arifin, M. A. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Jkn Mobile Di Kota Makassar. Sehat Rakyat: *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 1*(3), 196–204.

Prasetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7*(2), 971-979.

Prasetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. Syntax Literate; *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971-979.

Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.

Sari, M. K. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile Jkn Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Kesehatan*, 1–10.

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593

Siagian, L. B. (2020). Pengaruh Edukasi Tuberkulosis Menggunakan Media Audio Visual Terhadap Tingkat Pengetahuan. *Jurnal Kesehatan*, 1–15.

Sugiarto, P., & Suharyo, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Media Video Tutorial Dalam Peningkatan Pengetahuan Mahasiswa Pada Pembelajaran Praktikum Manajemen Rekam Medis. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr. Soetomo, 8(1), 166.

Wahyuni, F. (2021). Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa, 3*(3), 377-384.

Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5*(2), 45–55.

**Kamila Zainab Rahmayani*, Hosizah**

Program Studi Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta
Korespondensi penulis: Kamila Zainab Rahmayani. *Email: kamilazainabrahmayani@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v18i11.593