

Askes Layanan Kesehatan dalam Genggaman dengan *Mobile* JKN

Diane Rineke Kaunang¹, Zamli²
^{1,2} Universitas Mega Buana, Indonesia

Received : 1 Agustus 2025, Recived : 4 Agustus 2025, Published : 12 Agustus 2025

Corresponding Author

Nama Penulis: Diane Rineke Kaunang

E-mail : drkaunang@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang. Aplikasi JKN Mobile merupakan inovasi digital yang dirancang untuk memfasilitasi akses layanan kesehatan, namun penggunaannya masih minim karena rendahnya literasi digital masyarakat. Edukasi merupakan kunci untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi. Upaya ini krusial untuk mendukung akses layanan kesehatan yang merata dan inklusif. Tujuan: Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri melalui aplikasi JKN Mobile. Metode: Kegiatan ini dilaksanakan pada 10–11 Juli 2025 di Desa Tapadaa dan Mogolato, dengan sasaran peserta JKN dengan literasi digital rendah. Melalui konseling, pelatihan langsung, dan pendampingan individual, peserta dipandu dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile. Evaluasi dilakukan dengan uji coba pra-pasca dan melibatkan mitra lokal untuk edukasi berkelanjutan. Hasil: Kegiatan menunjukkan bahwa 92,5% peserta mengalami peningkatan pemahaman setelah mengikuti konseling dan pelatihan JKN Mobile. Sebagian besar berhasil menggunakan aplikasi secara mandiri, dan peserta yang mengalami kesulitan mendapatkan pendampingan. Skor rata-rata meningkat dari 46,4 menjadi 84,75, yang menunjukkan efektivitas metode edukasi yang diterapkan.

Kata kunci - JKN Mobile, literasi digital, pendidikan, perawatan kesehatan digital

Abstract

Background. The JKN Mobile application is a digital innovation designed to facilitate access to healthcare services, but its use remains minimal due to low public digital literacy. Education is key to increasing the application's utilization. This effort is crucial to support equitable and inclusive access to healthcare services. Objective: To improve community knowledge and skills in independently accessing healthcare services through the JKN Mobile application. Method: The activity was conducted on July 10–11, 2025, in Tapadaa and Mogolato villages, targeting JKN participants with low digital literacy. Through counseling, direct training, and individual mentoring, participants were guided in using the JKN Mobile application. Evaluation was conducted using a pre-post test and involved local partners for ongoing education. Results: The activity showed that 92.5% of participants experienced an increase in understanding after participating in the JKN Mobile counseling and training. Most successfully used the application independently, and participants who had difficulty received assistance. The average score increased from 46.4 to 84.75, indicating the effectiveness of the educational methods implemented.

Keywords - JKN Mobile, digital literacy, education, digital healthcare

How to Cite : Kaunang, D. R., & Zamli, Z. Askes Layanan Kesehatan dalam Genggaman dengan *Mobile* JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(1), 80–86. <https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i1.394>

Copyright ©2025 Diane Rineke Kaunang, Zamli Zamli

PENDAHULUAN

Akses terhadap layanan kesehatan yang mudah, cepat, dan efisien merupakan hak dasar seluruh masyarakat Indonesia. Dalam era digital saat ini, teknologi informasi telah menjadi jembatan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, terutama melalui inovasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah dan lembaga terkait. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi *Mobile JKN*, yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses berbagai layanan secara daring.

Mobile JKN menjadi solusi terhadap berbagai tantangan administratif yang selama ini dialami peserta JKN, seperti antrean panjang, kesulitan mengganti fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), serta keterbatasan informasi tentang status kepesertaan dan pembayaran iuran. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui ponsel pintar, sehingga secara teoritis mampu menjangkau lebih banyak peserta, terutama di daerah urban dan semi-urban (BPJS Kesehatan, 2022).

Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile JKN* masih tergolong rendah, terutama di kalangan masyarakat dengan literasi digital yang minim. Banyak peserta JKN, khususnya lansia dan masyarakat pedesaan, belum memahami fungsi aplikasi ini atau bahkan tidak mengetahui keberadaannya. Padahal, dalam laporan resmi BPJS, disebutkan bahwa hanya sekitar 18 juta dari 240 juta peserta JKN yang aktif menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan, 2023).

Minimnya literasi digital dan ketidaktahuan masyarakat tentang pemanfaatan aplikasi ini menimbulkan kesenjangan dalam akses layanan kesehatan. Hal ini dapat menghambat upaya pemerintah dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC) yang inklusif dan berkeadilan. Oleh karena itu, edukasi kepada masyarakat tentang cara mengunduh, menggunakan, dan memanfaatkan fitur-fitur *Mobile JKN* menjadi sangat penting, terutama di era transformasi digital layanan publik (Wulandari, M., dkk. 2025).

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat tentang manfaat dan tata cara penggunaan *Mobile JKN*. Melalui pendekatan partisipatif, diharapkan masyarakat menjadi lebih mandiri dalam mengelola akses layanan kesehatan yang mereka butuhkan, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan hanya untuk keperluan administratif.

Dengan adanya intervensi edukatif seperti ini, diharapkan tercipta perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi upaya nyata dunia pendidikan tinggi, khususnya Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, dalam berkontribusi pada pemecahan masalah nyata di masyarakat melalui penguatan kapasitas dan literasi digital di bidang kesehatan.

METODE

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Desa Tapadaa, Kecamatan Dungaliyo, Kabupaten Gorontalo dan Halaman Kantor Desa Mogolato, Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah ini sebagian besar merupakan peserta JKN, namun masih banyak yang belum mengetahui atau memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*.

Waktu pelaksanaan: Kamis, 10 Juli 2025 Kantor Desa Tapadaa, Kecamatan Dungaliyo, Kabupaten Gorontalo. Jumat, 11 Juli 2025 di halaman Kantor Desa Mogolato, Kecamatan Telaga, Kabupaten Gorontalo.

Sasaran utama peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Telaga. Pasien peserta JKN yang rutin memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Telaga. Masyarakat dengan literasi digital rendah yang membutuhkan pendampingan dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Mitra kegiatan adalah Puskesmas Dungaliyo, Puskesmas Telaga, Pemerintahan Desa Tapadaa dan Desa Mogolato yang membantu dalam mobilisasi peserta serta penyediaan tempat kegiatan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut: Tahap Persiapan: Koordinasi dengan mitra (Puskesmas dan Pemerintahan Desa) Survei lokasi dan pemetaan peserta sasaran, penyusunan materi edukasi dan media pendukung (leaflet, PPT, dll). Tahap Pelaksanaan: Penyuluhan tentang manfaat dan fungsi *Mobile JKN* Pelatihan langsung penggunaan aplikasi (download, registrasi, fitur) Pendampingan individual bagi peserta yang membutuhkan bantuan khusus. Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut: Pengisian pre-test dan post-test sederhana untuk mengukur

pemahaman Diskusi umpan balik dari peserta Penyerahan media edukasi kepada kader/mitra lokal untuk keberlanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Persiapan: Pada tahap ini, beberapa kegiatan yang berhasil dicapai antara lain: 1) Penyusunan materi edukasi berupa leaflet, dan PPT penggunaan *Mobile JKN*. 2) Pelaksanaan survei awal untuk mengetahui jumlah peserta yang belum menggunakan *Mobile JKN*. 3) Koordinasi dengan mitra dan kader kesehatan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan. Tahap Pelaksanaan: Pada tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berjudul "Askes Layanan Kesehatan dalam Genggaman dengan *Mobile JKN*", dilaksanakan tiga kegiatan utama yang saling berkesinambungan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Rangkaian kegiatan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Penyuluhan tentang Manfaat dan Fungsi *Mobile JKN*

Kegiatan ini diikuti oleh 34 peserta di Kantor Desa Tapadaa dan 33 peserta di halaman Kantor Desa Mogolato. Peserta memperoleh pemahaman mengenai manfaat *Mobile JKN*, seperti kemudahan mengakses informasi kepesertaan, skrining riwayat kesehatan, antrian online, dan pengaduan layanan. Penyampaian dilakukan secara interaktif dan komunikatif, disertai sesi tanya jawab.



Gambar 1. Kegiatan penyuluhan di kantor desa Tapada



Gambar 2. Kegiatan Penyuluhan di Halaman Kantor Desa Magolato

2. Pelatihan Langsung Penggunaan Aplikasi (Download, Registrasi, Fitur)

Peserta dipandu secara langsung untuk mengunduh aplikasi *Mobile JKN*, melakukan proses registrasi, dan mencoba fitur-fiturnya. Sebanyak 53 dari 67 peserta berhasil membuat akun *Mobile JKN* dan menggunakan fitur antrean online serta melihat kartu digital. Peserta juga mendapatkan leaflet panduan penggunaan sebagai media belajar mandiri.



Gambar 3. Pelatihan Langsung Penggunaan Aplikasi di Kantor Desa Tapada

3. Pendampingan Individual bagi Peserta yang Membutuhkan Bantuan Khusus

Sebanyak 11 peserta dengan keterbatasan penggunaan gawai menerima pendampingan personal. Dengan metode *one-on-one*, tim membantu proses aktivasi aplikasi, pemulihan akun, dan penggunaan fitur yang relevan. Kegiatan ini memastikan tidak ada peserta yang tertinggal secara teknis.

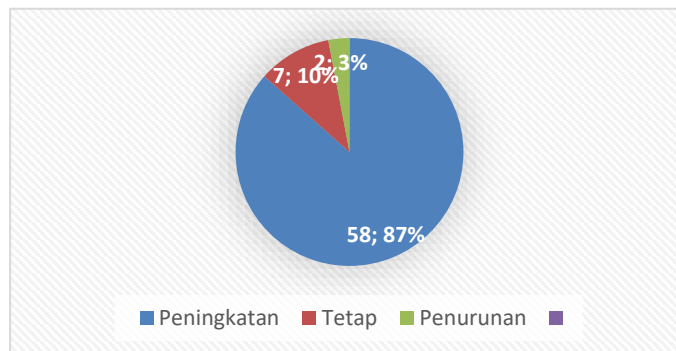


Gambar 4. Pelatihan Langsung Penggunaan Aplikasi di Halaman Kantor Desa Mangolato



Gambar 5. Pendampingan Individual

Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut



Gambar 6. Diagram Pie

Hasil evaluasi terhadap 67 peserta penyuluhan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan, dengan 58 peserta (87%) mengalami peningkatan nilai dari pre-test ke post-test. Rata-rata nilai meningkat dari 46,40 menjadi 79,61, mencerminkan peningkatan pemahaman sebesar 71,56%. Sebanyak 7 peserta (10%) menunjukkan nilai tetap, dan 2 peserta (3%) mengalami penurunan, yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan dalam memahami materi atau kendala teknis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

Hasil evaluasi terhadap 67 peserta penyuluhan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan. Sebanyak 58 peserta (86,6%) mengalami kenaikan nilai, dengan rata-rata pre-test sebesar 46,40 dan post-test sebesar 79,61. Selisih 33,21 poin ini mencerminkan peningkatan pemahaman sebesar 71,56%, yang menjadi indikator keberhasilan metode penyuluhan seperti penjelasan langsung, praktik aplikasi, dan pendampingan personal. Pendekatan interaktif ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat.

Namun, terdapat 7 peserta (10,4%) yang nilainya tetap dan 2 peserta (3%) mengalami penurunan, kemungkinan karena keterbatasan pemahaman, kelelahan, atau kendala teknis saat post-test. Meskipun jumlahnya kecil, mereka tetap menjadi perhatian untuk diberikan bimbingan lanjutan. Secara keseluruhan, penyuluhan ini dinilai efektif, berdampak positif, dan layak untuk direplikasi dengan

peningkatan kualitas. Sebagai tindak lanjut, tim pelaksana menyediakan layanan bantuan teknis melalui WhatsApp untuk memastikan peserta tetap mendapatkan dukungan pasca kegiatan.

Saran :

- Pemerintah daerah dan instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan dan BPJS Kesehatan, disarankan untuk terus menggencarkan sosialisasi dan pelatihan penggunaan *Mobile JKN* secara berkala, khususnya bagi masyarakat kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses digital.
- Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya perlu menjadikan pelatihan penggunaan *Mobile JKN* sebagai bagian dari layanan promotif preventif, misalnya melalui posyandu, kelas ibu hamil, atau saat pendaftaran pasien baru.
- Mahasiswa dan tenaga kesehatan diharapkan aktif terlibat dalam edukasi masyarakat berbasis literasi digital, sebagai bentuk kontribusi terhadap transformasi digital layanan kesehatan nasional.
- Konten edukasi seperti video tutorial, leaflet, dan modul panduan sebaiknya terus diperbarui dan disebarluaskan melalui media sosial atau grup WhatsApp warga agar informasi dapat menjangkau masyarakat lebih luas secara berkelanjutan.
- Kegiatan lanjutan dapat dirancang dengan integrasi evaluasi jangka panjang, untuk mengetahui sejauh mana peserta benar-benar menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dalam kehidupan sehari-hari dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Iseu Siti et al. (2023). Masyarakat Sehat, Masyarakat Berdaya: Upaya Pemberdayaan Dalam Bidang Kesehatan. *Get Press Indonesia*.
- Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba, S. H. (2024). Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2616-2626.
- Anwar, M. S. (2022). Ketimpangan aksesibilitas pendidikan dalam perspektif pendidikan multikultural. *Foundasia*, 13(1), 1-15.
- Aulia, S. R., Indrianti, T. T. D., & Umam, K. (2024). Efektivitas Penggunaan JKN *Mobile* Terhadap Peningkatan Kualitas e-Layanan dalam Sektor Kesehatan di Era Digitalisasi. *Prosiding Seri Praktikum Ilmu-Ilmu Sosial-Politik*, 1(1), 160-167.
- Banjarnahor, Astri R et al. 2022. Transformasi Digital Dan Perilaku Organisasi. *Yayasan Kita Menulis*.
- BPJS Kesehatan Indonesia, (2022). Informasi BPJS Kesehatan. Media Internal Resmi BPJS Kesehatan: Edisi XXIX Bulan November 2022.
- BPJS Kesehatan. (2023). Laporan Tahunan BPJS Kesehatan. *Jakarta: BPJS Kesehatan*.
- Fitriarti, E. A. (2019). Urgensi literasi digital dalam menangkal hoax informasi kesehatan di era digital. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 4(2), 234-246.
- Hardika, Eny Nur Aisyah, Kukuh Miroso Raharjo, and Dania Aptiningsari. 2020. Pembelajaran Transformatif: Model Pembelajaran Yang Memberdayakan. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Heriyanto, Heriyanto. 2018. "Thematic Analysis Sebagai Metode Menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 2(3):317-24.
- Hutagalung, Putri Adinda Ramadhani et al. 2024. "Peran Teknologi Digital Dalam Mendorong Akses Kesehatan Yang Merata Pada Masyarakat : Literatur Review." *Jurnal Kesehatan Tambusai* 5(4): 13809–16.
- Ishak, Syamsul et al. 2023. Metodologi Penelitian Kesehatan. *Bandung: Media Sains Indonesia*.
- Jeremia, A. (2023). Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat 5.0. Stiletto Book.
- Kusumadewi, S., Kurniawan, R., Marfianti, E., & Khodzim, A. (2021). Edukasi Masyarakat Tentang Pemanfaatan Aplikasi Kesehatan Online Melalui Partisipasi Pengembangan Sistem Informasi. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 4(2), 337-344.
- Marwiyah, Siti. 2023a. Kebijakan Publik Era Globalisasi. Mitra Ilmu. 2023b. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.
- Mekarisce, Arnild Augina. (2020). "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12(3): 145–51.
- Nurhayati, Stenlly Sedubun, Elina Lulu Bimawati Rumapea, and Ahmad. 2024. Inovasi Pendidikan Di Era Digital Tantangan Dan Solusi. PT. Media Penerbit Indonesia.

- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In *An integrated approach to communication theory and research* (pp. 432-448). Routledge.
- Rosenstock, I. M., Strecher, V. J., & Becker, M. H. (1988). Social learning theory and the Health Belief Model. *Health Education Quarterly*, 15(2), 175–183.
- Wibowo, A et al. 2022. Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan: Tata Kelola, Efektivitas Dan Perbandingan Dengan Beberapa Negara Kawasan ASEAN. *Jakarta: International NGO Forum on Indonesian Development*
- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit: Studi Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1415-1427.