

SOSIALISASI MANFAAT PENGGUNAAN MOBILE JKN UNTUK KEMUDAHAN LAYANAN KESEHATAN

Irmawati Mathar¹⁾, Mertisa Dwi Klevina²⁾

¹⁾ Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun, Indonesia

²⁾ Program Studi D3 Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia, Madiun, Indonesia

E-Mail:

matharirma@gmail.com¹⁾, ummymert@gmail.com²⁾

Submitted:

04-06-2026

Accepted:

07-07-2026

Published:

08-07-2026

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendorong pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk meningkatkan akses dan kemudahan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami fitur dan manfaat aplikasi tersebut sehingga penggunaannya belum optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan Mobile JKN. Metode yang digunakan adalah penyuluhan kesehatan dengan pendekatan Community Development melalui ceramah, demonstrasi penggunaan aplikasi, diskusi interaktif, dan pendampingan instalasi aplikasi pada telepon pintar peserta. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di Aula Kelurahan Patihan Kecamatan Manguharjo Kota Madiun dengan melibatkan 50 peserta JKN. Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai fungsi Mobile JKN, mulai dari pendaftaran peserta, perubahan data, antrean online, konsultasi kesehatan, hingga pengecekan informasi kepesertaan. Rata-rata nilai pengetahuan meningkat dari 62,4 menjadi 87,8 setelah kegiatan sosialisasi. Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Kata kunci: JKN, literasi digital; Mobile JKN; Pelayanan kesehatan; Sosialisasi

ABSTRACT

Digital transformation in healthcare services has encouraged the utilization of the Mobile JKN application as a means of improving access to and convenience of healthcare services for participants of Indonesia's National Health Insurance (JKN) program. However, many community members still lack adequate understanding of the application's features and benefits, resulting in suboptimal utilization. This community service activity aimed to enhance public knowledge regarding the benefits and proper use of the Mobile JKN application. The method employed was health education using a Community Development approach through lectures, application-use demonstrations, interactive discussions, and assistance with application installation on participants' smartphones. The activity was conducted in May 2026 at the Patihan Village Hall, Manguharjo District, Madiun City, involving 50 participants consisting of community members and JKN beneficiaries. Evaluation was carried out using pre-test and post-test assessments to measure improvements in participants' knowledge. The results demonstrated a significant increase in participants' understanding of the functions of Mobile JKN, including

Corresponding

Author:

Irmawati
Mathar

participant registration, data updating, online queue services, health consultations, and access to membership information. The average knowledge score increased from 62.4 before the intervention to 87.8 after the socialization activity. These findings indicate that the program was effective in improving community digital health literacy and promoting the utilization of technology-based healthcare services.

Keywords: digital literacy; healthcare services; JKN, Mobile JKN; socialization

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Konsep mobile health (mHealth) menjadi salah satu inovasi yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses layanan kesehatan secara lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau. Penelitian Fan et al (2023) menunjukkan bahwa literasi digital merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kemauan masyarakat dalam menggunakan aplikasi kesehatan berbasis seluler. Semakin baik kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, semakin tinggi pula tingkat penerimaan terhadap layanan kesehatan digital.

Di Indonesia, transformasi digital pelayanan kesehatan diwujudkan melalui berbagai inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, salah satunya adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini diluncurkan untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan informasi kesehatan secara daring. Melalui aplikasi tersebut, peserta dapat melakukan perubahan data kepesertaan, pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, konsultasi kesehatan, hingga memperoleh informasi terkait pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa Mobile JKN memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta JKN. Penelitian Jannah et al (2023) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menemukan bahwa kualitas layanan Mobile JKN berada pada kategori puas pada dimensi content (79,96%), accuracy (78,75%), format (78,30%), ease of use (79,92%), dan timeliness (78,14%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hasil penelitian Widowati et al (2024) di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo menunjukkan bahwa sebanyak 86% pengguna merasa puas terhadap penggunaan Mobile JKN. Responden menilai bahwa fitur-fitur yang tersedia berfungsi dengan baik, memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan, serta mampu menghemat waktu dibandingkan pelayanan administrasi secara langsung.

Penelitian Rusly et al (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BPJS Kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN. Penelitian Ismail et al (2023) mengenai determinan kualitas pelayanan Mobile JKN di RS Hermina Bekasi menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN berperan penting sebagai media transformasi digital BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta JKN-KIS. Keberadaan aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan konvensional di kantor cabang.

Selain itu, penelitian Sari et al (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN mampu meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan dengan mengurangi antrean pelayanan di kantor cabang serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara mandiri. Namun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa

masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN karena keterbatasan informasi dan kemampuan penggunaan teknologi digital.

Penelitian Oktabella, Prasetyo, dan Ulfa (2024) menunjukkan bahwa kepuasan dan kualitas layanan Mobile JKN berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi. Pengguna yang merasa puas terhadap kemudahan dan kualitas layanan cenderung terus menggunakan aplikasi Mobile JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi kesehatan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikannya (Rinjani & Prehanto, 2021).

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan manfaat dan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi terhadap Mobile JKN, pemanfaatannya di tingkat masyarakat masih belum optimal. Hasil observasi awal yang dilakukan pada masyarakat kelurahan Patihan menunjukkan bahwa sebagian peserta JKN belum memahami berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN. Sebagian masyarakat masih melakukan pengurusan administrasi secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan karena kurangnya pengetahuan mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa sosialisasi manfaat penggunaan Mobile JKN. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sehingga peserta JKN dapat memanfaatkan layanan kesehatan digital secara lebih efektif, efisien, dan mandiri.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan Community Development yang menitikberatkan pada pemberdayaan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di Aula Patihan, Kelurahan Patihan kecamatan Manguharjo.

Peserta kegiatan berjumlah 50 orang yang terdiri atas peserta JKN, kader kesehatan, perangkat kelurahan, Tim pelaksana terdiri atas dosen dan mahasiswa Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan. Tahapan kegiatan meliputi:

1. Persiapan kegiatan dan koordinasi dengan puskesmas dan kelurahan.
2. Identifikasi kebutuhan masyarakat terkait penggunaan Mobile JKN.
3. Pelaksanaan pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta.
4. Penyampaian materi mengenai Mobile JKN dan manfaatnya.
5. Demonstrasi penggunaan aplikasi Mobile JKN.
6. Pendampingan instalasi dan registrasi aplikasi
7. Diskusi dan tanya jawab.
8. Pelaksanaan post-test untuk mengevaluasi peningkatan pengetahuan peserta.

Data hasil pre-test dan post-test dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui perubahan tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan sosialisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi berlangsung dengan baik dan mendapat antusiasme tinggi dari peserta. Sebagian besar peserta mengaku baru mengetahui bahwa berbagai layanan administrasi JKN dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi Mobile JKN.



Gambar 1. Sosialisasi Mobile JKN

Gambar 1 menunjukkan sosialisasi mobile JKN di aula kelurahan Patihan berlangsung dengan baik dihadiri 50 orang yang merupakan peserta JKN.



Gambar 2. Pendampingan instalasi dan registrasi aplikasi mobile JKN

Gambar 2 menunjukkan proses pendampingan oleh tim kepada peserta dalam mendownload dan menggunakan fitur mobile JKN. Pada sesi praktik, peserta berhasil mengakses berbagai fitur utama aplikasi seperti pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, dan konsultasi kesehatan daring. Beberapa peserta yang sebelumnya belum memiliki aplikasi Mobile JKN juga berhasil melakukan instalasi dan registrasi akun secara mandiri dengan pendampingan tim pengabdian.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pengetahuan Peserta

Tingkat Pengetahuan	Sebelum Sosialisasi	Sesudah Sosialisasi
Nilai rata-rata pengetahuan	62,4	87,8
Baik	9 orang (18%)	42 orang (84%)
Cukup	26 orang (52%)	7 orang (14%)
Kurang	15 orang (30%)	1 orang (2%)
Jumlah	50 orang (100%)	50 orang (100%)

Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan rata-rata nilai pengetahuan peserta sebesar 25,4 poin. Peningkatan ini menunjukkan bahwa metode ceramah, demonstrasi, dan pendampingan langsung efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan Mobile JKN.

Hasil ini sejalan dengan konsep literasi digital kesehatan yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknologi dapat membantu masyarakat memanfaatkan layanan kesehatan digital secara optimal. Pemanfaatan Mobile JKN tidak hanya meningkatkan kemudahan akses pelayanan, tetapi juga mengurangi waktu tunggu dan biaya transportasi yang biasanya dikeluarkan peserta untuk mengurus administrasi secara langsung

(Supriyanto et al., 2026). Penelitian Fadila, Setiawan, dan Dewiyani (2024) juga menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi Mobile JKN memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN ($p < 0,05$) (Fadila et al., 2024). Temuan ini juga didukung oleh hasil penelitian Lumban Gaol et al (2025) yang melaporkan peningkatan pengetahuan peserta dari 40% menjadi 88% setelah diberikan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Selain itu, kegiatan ini memberikan dampak positif berupa meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Dengan meningkatnya pemanfaatan Mobile JKN, diharapkan pelayanan administrasi kesehatan menjadi lebih efektif, efisien, dan mendukung transformasi digital kesehatan nasional.

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi manfaat penggunaan Mobile JKN berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai fitur-fitur Mobile JKN yang dapat digunakan untuk mempermudah akses pelayanan kesehatan.

Disarankan agar kegiatan edukasi serupa dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan fasilitas kesehatan, pemerintah setempat, dan kader kesehatan sehingga pemanfaatan Mobile JKN dapat semakin optimal. Pendampingan khusus bagi kelompok lanjut usia juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi digital kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kelurahan Patihan dan Puskesmas Patihan, peserta kegiatan, Ketua dan Anggota Pengurus Himpunan Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (HIMARMIKA), serta seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan sosialisasi manfaat penggunaan Mobile JKN. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi yang telah memberikan dukungan fasilitas dan pendanaan sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

REFERENSI

- Fadila, R., Setiawan, E. R., & Dewiyani, A. C. (2024). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Melalui Kegiatan Edukasi di Wilayah Kabupaten Jombang. *Jurnal Produk Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(1), 65–73. <https://doi.org/10.810028/JPPMI.V2I1.42>
- Fan, S., Jain, R. C., & Kankanhalli, M. S. (2023). A Comprehensive Picture of Factors Affecting User Willingness to Use Mobile Health Applications. *ACM Transactions on Computing for Healthcare*, 5(1), 30. <https://doi.org/10.1145/3626962>
- Gaol, H. L., Boris, J. Silalahi, S., Simamora, H. G., & Sihombing, R. A. K. (2025). Peningkatan Pengetahuan Penggunaan Sosialisasi Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 4(2), 1–7.
- Ismail, I., Nina, N., Zakiah, R. A. (2023). Determinan Kualitas Pelayanan Aplikasi JKN Mobile Di RS Hermina Bekasi Tahun 2023: Determinants of Service Quality in the JKN Mobile Application at Hermina Bekasi Hospital in 2023. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 3(04), 150-162.

- Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1491-1502.
- Rinjani, A. D. A., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana menggunakan metode eucs dan ipa. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 123-136.
- Rusly, M. A. H., Ruma, Z., Burhanuddin, B., Kurniawan, A. W., & Dipoatmodjo, T. S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Makassar. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 50–59. <https://doi.org/10.26858/JM.V3I1.44747>
- Sari, E. N., Muslikhah, R. R. S., & Maisaroh, M. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656. <https://doi.org/10.20885/JABIS.VOL21.ISS2.ART6>
- Supriyanto, A., Aprianda, S., Putri, S., Pujilestari, A., Kismanto, J., Rizky, W., Aurillia, R., & Dewi, R. (2026). Peningkatan Literasi Digital Kesehatan Bagi Masyarakat Melalui Pelatihan Sistem Pendaftaran Online Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Yudhistira*, 4(1), 13–19.
- Widowati, A. D., Noor, A. Y., & Sunardi, K. S. (2024). Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Di Rsud Nyi Ageng Serang Kulon Progo Periode Maret–April 2024. *Jurnal Permata Indonesia*, 15(2), 98-106.