

## PENINGKATAN AKSES LAYANAN KESEHATAN MELALUI OPTIMALISASI PERILAKU PENGGUNAAN MOBILE JKN PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Putri Permatasari<sup>1\*</sup>, Marina Ery Setiawati<sup>2</sup>, Cahya Arbitera<sup>3</sup>,  
Afir Amir Amrullah<sup>4</sup>, Nayla Inez Rachmawati<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jakarta, Indonesia  
[putripermatasari@upnvj.ac.id](mailto:putripermatasari@upnvj.ac.id)

### ABSTRAK

**Abstrak:** Mobile JKN adalah inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan mempermudah pengguna mendapatkan layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai tugas, seperti memeriksa status mereka, menemukan Rumah Sakit terdekat, dan bahkan melakukan deposit online. Pemberian edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman literasi Kesehatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi mobile JKN sehingga dapat mempermudah akses masyarakat ke fasilitas pelayanan Kesehatan, mengurangi antrean dan penumpukan pasien di rumah sakit, serta memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien menggunakan teknologi digital. Metode yang digunakan meliputi ceramah dan *Focus Group Discussion* (FGD). Kegiatan pengabdian bermitra dengan Kelurahan Pangkalan Jati yang dihadiri oleh para kader Kesehatan sebanyak 60 orang pada kegiatan edukasi dan *Focus Group Discussion* (FGD) yang berlokasi di Posyandu Apel Pangkalan Jati. Evaluasi menggunakan kuesioner untuk mengukur perubahan pengetahuan dan sikap peserta. Sebelum penyuluhan, hanya 34% peserta mengetahui konsep "Penggunaan Aplikasi Mobile JKN". Setelah edukasi, mayoritas peserta mampu menyebutkan cara melakukan pendaftaran melalui mobile JKN yaitu 92% peserta menyatakan lebih percaya diri untuk bertanya kepada fasilitator. Diskusi dan simulasi berhasil meningkatkan partisipasi aktif peserta dan akan mereka implementasikan selama berkomunikasi dengan fasilitator.

**Kata Kunci:** Akses Layanan Kesehatan; Kader Kesehatan; Kesehatan; Perilaku Penggunaan Mobile JKN; Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

**Abstract:** Mobile JKN is an innovation developed by BPJS Kesehatan with the aim of making it easier for users to access health services. This application allows users to perform various tasks, such as checking their status, finding the nearest hospital, and even making online deposits. This educational program aims to improve public health literacy in the use of the JKN mobile application so that it can facilitate public access to health care facilities, reduce queues and patient backlogs in hospitals, and provide faster, easier, and more efficient services using digital technology. The methods used included lectures and Focus Group Discussions (FGDs). The community service activity was conducted in partnership with the Pangkalan Jati Village Office and was attended by 60 health cadres at the educational activity and Focus Group Discussion (FGD) located at the Apel Pangkalan Jati Health Post. An evaluation was conducted using a questionnaire to measure changes in participants' knowledge and attitudes. Before the counseling session, only 34% of participants were familiar with the concept of "Using the JKN Mobile Application." After the education session, the majority of participants were able to describe how to register through the JKN mobile app, with 92% of participants stating they felt more confident asking questions to the facilitator. The discussions and simulations successfully increased participants' active participation, which they will implement when communicating with the facilitator.

**Keywords:** Access to Health Services; Health Cadres; Health Education; JKN Mobile Usage Behavior; National Health Insurance Participants.



#### Article History:

Received: 15-09-2025  
Revised : 20-10-2025  
Accepted: 21-10-2025  
Online : 28-10-2025



This is an open access article under the  
CC-BY-SA license

## A. LATAR BELAKANG

Sistem kesehatan Indonesia sedang bergerak menuju *Universal Health Coverage* (UHC) dengan tujuan memberikan perlindungan kesehatan kepada setiap anggota masyarakat. Sejak tahun 2014, sesuai dengan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah menjadi komponen penting dalam mencapai UHC (Kusumawardhani et al., 2022). Tujuan yang lebih spesifik dari JKN adalah untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi. Dengan menggunakan berbagai layanan medis dan produk asuransi, JKN membantu meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan di kalangan kelompok dengan status sosial ekonomi yang berbeda, memungkinkan semua orang menerima perawatan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa harus khawatir tentang risiko finansial yang signifikan. BPJS Kesehatan, sebagai bagian dari inisiatif JKN terus mengembangkan teknologi baru (Herawati et al., 2020).

BPJS Kesehatan mengembangkan Mobile JKN dengan tujuan mempermudah pengguna mengakses layanan terkait kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan banyak tugas, seperti memeriksa status mereka, mengelola Rumah Sakit mereka, dan bahkan melakukan deposit secara online (Luthfia & Husna, 2018). Dalam rangka menghadapi tantangan dan meningkatkan pelayanan publik di BPJS Kesehatan, inovasi menjadi kunci untuk mengatasi masalah yang ada. Inovasi dalam hal infrastruktur, administrasi, kualitas pelayanan, dan teknologi dapat membantu memperbaiki sistem jaminan kesehatan nasional ini (Burhanuddin et al., 2016). Dengan adanya inovasi yang tepat, diharapkan masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, akses yang mudah, dan perlindungan finansial yang memadai. BPJS kesehatan, khususnya Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melakukan inovasi layanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta untuk memudahkan proses layanan bagi para pesertanya (Abidin et al., 2022). Aplikasi mobile JKN hadir sebagai bentuk transformasi digital dari BPJS kesehatan dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan (Rohman, 2013). Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta (Putra et al., 2021). Dengan menyediakan layanan kepada masyarakat melalui aplikasi JKN Mobile, Inovasi BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa informasi dan layanan yang diberikan efektif. Hal ini dicapai dengan menyediakan layanan, efisien dalam penyampaian layanan, dan mengintegrasikan layanan tanpa diskriminasi (Wulanadary et al., 2019).

Aplikasi Mobile JKN memiliki fitur yang berguna dan bermanfaat bagi peserta JKN, dengan melakukan pendaftaran secara daring. Dengan fitur ini peserta bisa mendapatkan antrian online dari rumah tanpa perlu repot membawa berkas data diri saat datang ke Fasilitas Kesehatan. Suatu penelitian menjelaskan bahwa aplikasi berbasis kesehatan di beberapa negara berkembang mampu mengurangi beban administrasi dan mempercepat proses pelayanan Kesehatan (Wang et al., 2018).

Jaminan kesehatan masyarakat bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan seluruh populasi dengan memberikan perlindungan finansial, akses yang mudah, dan kualitas layanan yang baik (Elida et al., 2023). Namun, terdapat studi yang menunjukkan bahwa teknologi tidak selalu efektif bagi semua kalangan masyarakat. Aplikasi Mobile JKN memiliki fitur yang berguna dan bermanfaat bagi peserta JKN, dengan melakukan pendaftaran secara daring. Dengan fitur ini peserta bisa mendapatkan antrian online dari rumah tanpa perlu repot membawa berkas data diri saat datang ke Fasilitas Kesehatan. Aplikasi mobile JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Utami et al., 2024). Aplikasi mobile JKN hingga tahun 2022 telah digunakan sebanyak 241,7 juta jiwa yang mendaftar sebagai peserta JKN. Pertumbuhan peserta pengguna aplikasi mobile JKN telah menunjukkan kemajuan yang baik dengan harapan pada tahun 2024 peserta pengguna aplikasi mobile JKN diseluruh Indonesia mencapai 98%. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS kesehatan belum optimal dalam melakukan peningkatan akses layanan kesehatan, baik dari sisi kemudahan maupun ketersediaannya (BPJS Kesehatan, 2022). Per tanggal 31 November 2024, 273,5 juta orang telah menjadi anggota BPJS Kesehatan, yang mewakili sekitar 96,83% dari total penduduk Indonesia berdasarkan data BPJS tahun 2024. Meskipun jumlah pengguna BPJS cukup tinggi, adopsi aplikasi Mobile JKN masih cukup rendah; sekitar 20.000.000 pengguna pada tahun 2021 sudah menggunakan aplikasi tersebut untuk layanan kesehatan. Di tingkat regional, seperti di Kota Jakarta Selatan, pada Desember 2022, hanya sekitar 7,3% dari 788.677 peserta JKN di Wilayah Kerja tersebut yang mengunduh aplikasi Mobile JKN, mempertegas tantangan adopsi teknologi serupa di berbagai daerah (BPJS Kesehatan, 2022).

Data pengguna Mobile JKN di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih Jakarta Selatan menunjukkan bahwa tingkat adopsi aplikasi masih rendah. Meskipun fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini cukup bermanfaat, hanya 10% dari peserta JKN di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih Jakarta Selatan, Jawa Barat telah memanfaatkan aplikasi untuk keperluan pendaftaran pelayanan kesehatan. Pengembangan aplikasi mobile JKN

merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi mobile JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan mobile JKN BPJS Kesehatan (Kur'aini et al., 2023). Selain itu, peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Utami et al., 2024). Oleh karena itu, pengembangan Aplikasi Mobile JKN masih perlu dilakukan untuk meningkatkan penggunaan oleh peserta JKN. Untuk itu, diperlukan evaluasi terhadap aplikasi tersebut, yang dapat dilakukan dengan menilai kualitas Aplikasi Mobile JKN dari pengaruh perilaku penggunaannya.

Penelitian yang dilakukan Angelita et al. (2022) menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN-KIS dapat dikategorikan sebagai inovasi karena mempunyai atribut keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Inovasi yang diterapkan oleh BPJS dalam hal ini khususnya inovasi mobile JKN-KIS di Kantor Cabang Jakarta Selatan sudah efektif. Selanjutnya penelitian Efendy et al. (2022) menyatakan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS kesehatan dalam menggunakan aplikasi mobile JKN adalah efisiensi. Variabel efisiensi berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan. Variabel efisiensi meningkatkan kemungkinan sebanyak 62.801 kali. Kurangnya literasi digital dan keterbatasan akses internet di wilayah terpencil menjadi penghambat utama keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan kesehatan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang isu penggunaan aplikasi mobile JKN dan meningkatkan sikap masyarakat peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih dalam mempermudah akses ke pelayanan Kesehatan melalui teknologi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Kegiatan ini akan menyoar masyarakat dan kader kesehatan di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih. Kegiatan ini juga akan menghasilkan produk luaran yaitu media edukasi kesehatan reproduksi yang ramah remaja disabilitas berupa video sosialisasi. Pemanfaatan teknologi akan dimaksimalkan dalam peningkatan akses ke pelayanan Kesehatan bagi masyarakat peserta JKN. Selain itu, efektivitas media akan dievaluasi dalam kegiatan ini. Diharapkan masyarakat umum akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang aplikasi seluler JKN dan tingkat sikap yang lebih tinggi saat menggunakannya. Diharapkan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit akan berperan sebagai tangan perpanjangan dari kegiatan ini,

memungkinkan penyebaran informasi tentang isu aksesibilitas Kesehatan dan Kesehatan Nasional secara berkelanjutan kepada masyarakat umum.

Berdasarkan gambaran diatas, maka perlu adanya Upaya untuk melatih para masyarakat dan kader kesehatan agar mampu menggunakan mobile JKN yang bertujuan untuk meningkatkan akses layanan kesehatan pada masyarakat di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih Kota Jakarta Selatan, terutama dalam mengenali permasalahan dalam mengakses pelayanan Kesehatan melalui penggunaan aplikasi mobile JKN, sehingga mampu menangani keterbatasan yang ada.

Hasil dari kegiatan ini adalah tercapainya tujuan utama yaitu keberhasilan kemampuan masyarakat dan kader kesehatan menggunakan aplikasi mobile JKN meliputi aktivasi akun, pendaftaran pasien, update data peserta sehingga diharapkan kemampuan menggunakan aplikasi ini dapat diterapkan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) saat melakukan kontrol kesehatan, sehingga dapat membantu mengurangi permasalahan teait antrean panjang di rumah sakit. Pemberian sosialisasi dan edukasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat maupun kader kesehatan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemampuan literasi digital mereka selama mengakses fasilitas digital layanan Kesehatan yang disediakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan).

## **B. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di rumah warga Kelurahan Pangkalan Jati yang berlokasi di Wilayah Kerja RS. Prikasih. Mitra dalam kegiatan ini terdiri atas 30 masyarakat sebagai peserta utama, 30 kader kesehatan sebagai pendamping di wilayah masing-masing. Pemilihan mitra didasarkan pada keterlibatan mereka dalam pelayanan kesehatan dan perannya dalam mendukung peningkatan literasi digital kesehatan selama mendapatkan layanan kesehatan. Metode kegiatan yang digunakan meliputi ceramah edukatif, *Focus Group Discussion* (FGD), simulasi penggunaan aplikasi, serta pendampingan lanjutan melalui grup WhatsApp. Media pembelajaran yang digunakan untuk menunjang proses edukasi antara lain leaflet, poster, dan presentasi PowerPoint (PPT). Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

### **1. Tahap Pra-Kegiatan**

Pada tahap awal, dilakukan persiapan teknis dan administratif, termasuk koordinasi dengan rumah sakit, perangkat kelurahan dan petugas kesehatan setempat. Tahap Pra Kegiatan, tim melakukan perizinan ke Lurah Pangkalan Jati dan mempersiapkan media-media edukasi Kesehatan. Pada tahap edukasi Kesehatan, tim menyusun materi PPT tentang Mobile JKN, Buku Saku Penggunaan Mobile JKN, Leaflet, Banner, dll. Pada tahap FGD,

tim menyusun instrumen FGD berdasarkan literatur dan kondisi di masyarakat.

## 2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan utama diawali dengan penyuluhan yang disampaikan oleh ketua tim pengabdian sebagai edukator, dengan bantuan media leaflet dan presentasi visual. Materi yang disampaikan berfokus pada peningkatan literasi digital kesehatan masyarakat dan pentingnya komunikasi dua arah dengan fasilitator kesehatan. Setelah sesi penyuluhan, peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dalam sesi diskusi terbuka (tanya jawab). Selanjutnya, pada kegiatan tahap 2 peserta dibagi ke dalam kelompok kecil untuk mengikuti *Focus Group Discussion* (FGD). Setiap kelompok difasilitasi oleh anggota tim pengabdian. Dalam FGD ini, peserta mendiskusikan tema-tema terkait fitur-fitur dalam aplikasi mobile JKN dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, pengalaman pribadi, dan pertanyaan yang kemudian ditanggapi secara kolektif oleh peserta dan fasilitator.

## 3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan dengan post-test menggunakan kuesioner yang sama dengan pre-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan sikap peserta setelah mengikuti kegiatan melalui kegiatan simulasi. Pertanyaan pre-post test terdiri dari 10 pertanyaan yang berisikan tentang fitur-fitur penggunaan mobile JKN. Evaluasi ini juga bertujuan untuk menilai kemampuan peserta dalam mengakses “Aplikasi Mobile JKN” yang dapat diajukan saat kunjungan ke fasilitas kesehatan. Selain itu, dilakukan monitoring lanjutan melalui grup WhatsApp yang dibentuk untuk menjaga kesinambungan komunikasi dan edukasi. Kegiatan monitoring dan evaluasi lanjutan dilaksanakan oleh kader masing-masing wilayah, yang bertugas mengamati perubahan perilaku peserta dan melaporkan hasilnya kepada tim pengabdian. Evaluasi akhir ini bertujuan untuk melihat dampak jangka pendek terhadap keberanian peserta dalam berkomunikasi dengan fasilitator kesehatan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tahap Pra Pelaksanaan

Kegiatan edukasi ini dilaksanakan dalam 2 tahap yaitu kegiatan tahap 1 dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2025 dan kegiatan tahap 2 pada 10 September 2025 bertempat di Rumah Warga Kelurahan Pangkalan Jati, dengan diikuti oleh 30 masyarakat dan 30 kader kesehatan. Sebelum pelaksanaan, tim melakukan koordinasi dengan pihak rumah sakit dan kader posyandu untuk menjangkau peserta serta menyiapkan Materi dan Perlengkapan edukasi. Kegiatan berlangsung selama kurang lebih 3 jam,

dibagi dalam tiga sesi utama yaitu penyampaian materi, pembentukan kelompok diskusi, dan evaluasi penggunaan aplikasi mobile JKN.

Penggalian tema pada implementasi aplikasi mobile JKN didasarkan pada kebutuhan masyarakat dalam rangka mengoptimalkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi terbaru yang dibuat oleh BPJS Kesehatan guna memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS (Bahri et al., 2022). Per Maret 2025, jumlah pengguna aplikasi mobile JKN di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 pengguna. Angka tersebut terbilang kecil jika dibandingkan dengan jumlah peserta BPJS Kesehatan sebanyak 237.923.846 jiwa atau setara dengan 86,87% dari seluruh masyarakat Indonesia. Padahal banyak keuntungan yang didapat terutama bagi peserta saat mereka mau menggunakan aplikasi tersebut, salah satunya fasilitas akan pelayanan jarak jauh dan mempersingkat waktu pelayanan. Oleh karena itu dalam rangka memperluas cakupan pengguna, diperlukan sosialisasi aplikasi MobileJKN terutama bagi mereka peserta BPJS Kesehatan.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Materi edukasi disampaikan secara interaktif, dimulai dengan pemaparan pentingnya penggunaan aplikasi mobile JKN untuk mempermudah akses ke layanan kesehatan. Peserta dikenalkan dengan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi mobile JKN yang masyarakat bisa manfaatkan untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan dari BPJS Kesehatan. Penyampaian dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan menggunakan media bantu seperti Powerpoint, Leaflet dan simulasi langsung, sehingga peserta lebih mudah memahami konteks dan manfaat dari masing-masing pertanyaan. Dalam simulasi, beberapa peserta memainkan peran sebagai pasien dan kader kesehatan, yang ternyata sangat efektif membangkitkan keberanian peserta untuk aktif bertanya, mempraktekan dan mensimulasikan, seperti terlihat pada Gambar 1.



(a)



(b)





(c)

**Gambar 1.** Peserta aktif mendengarkan materi sosialisasi, (a) Tahap pemberian materi sosialisasi, (b) Pembentukan *Focus Group Discussion* antara tim pengabdian, mitra masyarakat, dan kader kesehatan, (c) Trial Penggunaan Aplikasi

Hasil *pre-test* yang dilakukan sebelum penyuluhan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum mengetahui atau memahami konsep penggunaan aplikasi Mobile JKN tersebut. Hanya sekitar 34% peserta yang mampu menyebutkan fitur-fitur dalam aplikasi mobile JKN. Bahkan sebagian peserta mengaku selama ini hanya mengikuti instruksi petugas kesehatan tanpa pernah bertanya atau berdiskusi mengenai manfaat penggunaan aplikasi tersebut bagi mereka.

Setelah sesi edukasi pada kegiatan pengabdian tahap 2, dilanjutkan dengan pembagian kader kesehatan dalam 3 kelompok. Dimana masing-masing kelompok diberikan waktu 20 Menit untuk berdiskusi tentang apa saja pertanyaan yang ingin mereka sampaikan saat melakukan berkunjung ke fasilitas pelayanan Kesehatan, bagaimana penilaian masyarakat terhadap kemudian dilanjutkan dengan penyampaian Hasil Diskusi.

Hasil menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta. Sebanyak 83% tentang tujuan mobile JKN, 82% mengenai kegunaan fitur antrean online dan 90% tentang manfaat penggunaan Mobile JKN. Pada saat FGD, peserta juga menceritakan tentang keakuratan pemberian informasi terkait penggunaan mobile JKN yang dilakukan oleh petugas kesehatan yang menangani bapak/ibu selama di rumah sakit, sikap para petugas ketika memberikan penjelasan penggunaan mobile JKN, ketanggapan petugas dalam memberikan penjelasan terkait aplikasi layanan pendaftaran, dan menggambarkan keterampilan dokter dalam memberikan konsultasi kepada pasien dengan menggunakan Mobile JKN.

Meskipun pada pelaksanaan kita melebihi target capaian. Hasil capaian ini diukur dari keberhasilan menginstall Aplikasi Mobile JKN sampai mendapat nomer antrian online dengan memilih dokter pelayanan melalui Aplikasi Mobile JKN. Meskipun ada beberapa responden yang gagal install maupun mendaftar antrean secara online dan tidak masuk ke dalam kategori



responden. Pada saat pelaksanaan pendampingan pendaftaran rawat jalan online, terdapat beberapa kendala dari Aplikasi yang dihadapi diantaranya:

- a. Koneksi Internet Tidak Stabil dan Kuota Pulsa SMS.  
Aplikasi Mobile JKN memerlukan koneksi internet yang stabil. Apabila sinyal atau jaringan internet pengguna lemah, proses pendaftaran bisa terputus atau tidak berhasil, sehingga pengguna harus mencoba berulang kali. Pada kendala koneksi internet itu terkait dengan si Pasien atau pengguna tidak memiliki kuota.
- b. Aplikasi Lambat atau Crash.  
Pada awal pendampingan terjadi trouble di sistem JKN Mobilenya sehingga kita menunggu beberapa waktu sampai sistem dapat normal Kembali. Beberapa pengguna melaporkan bahwa aplikasi. Mobile JKN terkadang lambat atau mengalami crash, terutama saat periode sibuk seperti pagi hari ketika banyak orang mendaftar untuk rawat jalan. Hal ini bisa membuat proses pendaftaran menjadi sulit.
- c. Kesalahan Teknis pada Aplikasi.  
Munculnya kesalahan teknis terjadi pada saat pengguna mengaplikasikan sistem JKN Mobile seperti kode error, aplikasi keluar sendiri, atau informasi yang tidak muncul dengan benar. Hal ini dapat terjadi akibat pembaruan sistem atau adanya bug pada aplikasi.
- d. Tidak Ada Notifikasi atau Konfirmasi  
Setelah pendaftaran, pengguna terkadang tidak menerima notifikasi atau konfirmasi, sehingga mereka tidak yakin apakah pendaftaran berhasil atau tidak. Ini dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi seluler JKN Fitur Antrian Online adalah dengan meningkatkan kesadaran dan kesiapan masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, sosialisasi diperlukan untuk memahami seberapa efektif bantuan tersebut dalam menurunkan tingkat pengetahuan peserta. Menurut penelitian sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa ada peningkatan kepuasan setelah menggunakan aplikasi mobile JKN.

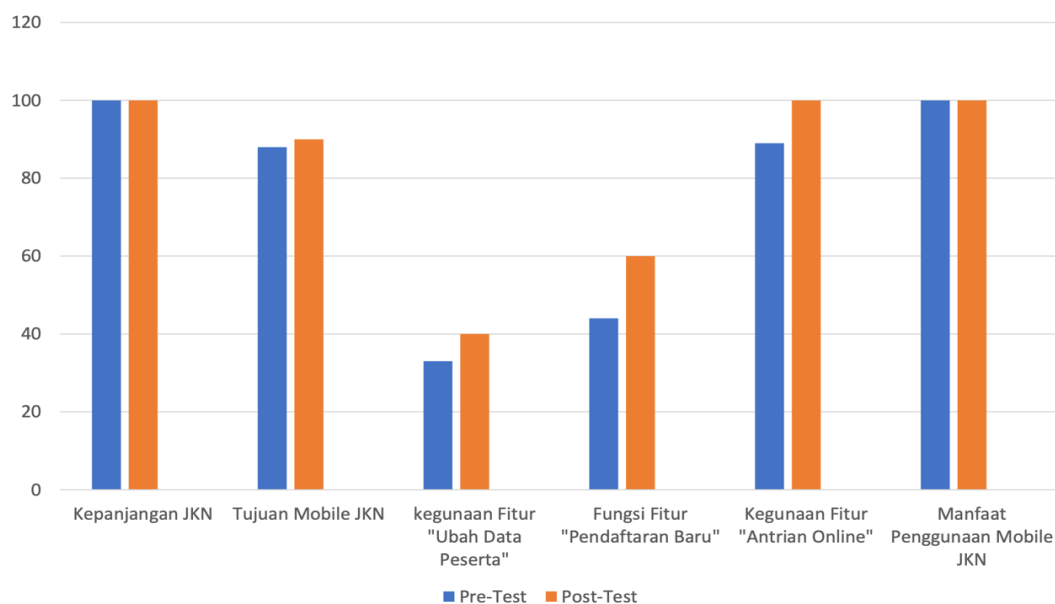
Satu studi yang dilakukanmen menyimpulkan bahwa Manfaat penggunaan aplikasi mobile JKN bagi pengguna meliputi kemudahan akses layanan, pengurangan biaya transportasi, pengurangan waktu tunggu, pengurangan waktu tunggu, pengurangan waktu tunggu, pengurangan waktu tunggu JKN, dan pengurangan waktu tunggu untuk Anda (Suhadi, 2022). Selain itu, penelitian lain juga menyatakan bahwa beberapa orang menyatakan kepuasan mereka dengan kemudahan pendaftaran BPJS Kesehatan secara online menggunakan aplikasi Mobile JKN selama pandemi COVID-19 (Herlinawati et al., 2021). Melalui strategi sosialisasi yang komprehensif dan terarah, aplikasi Mobile JKN dapat semakin dikenal

dengan baik oleh masyarakat, dan diharapkan juga lebih banyak peserta yang menggunakan aplikasi ini guna mengakses layanan kesehatan yang lebih mudah dan efisien.

### 3. Tahap Evaluasi

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat Bina Wilayah kali ini, diawali dengan pemaparan tentang pentingnya penggunaan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. Kemudian dilanjutkan dengan pendampingan satu persatu untuk proses Instalasi dan Pendaftaran Antrian Online via Aplikasi Mobile JKN. Dari target 30 warga, perolehan pendampingan mencapai 35 warga. Perolehan sosialisasi warga dibuktikan dengan bukti berhasil menginstall Mobile JKN dan menggunakan antrean JKN Mobile online.

Selain peningkatan pengetahuan, terjadi pula perubahan sikap yang signifikan. Dalam diskusi akhir sesi, 92% peserta menyatakan bahwa mereka merasa lebih percaya diri untuk mengajukan pertanyaan kepada fasilitator Kesehatan (Rachmawati, 2019). Mereka mengungkapkan bahwa sebelumnya merasa ragu, takut dinilai “banyak tanya”, atau bahkan tidak tahu harus bertanya apa. Kini, setelah memahami isi dan tujuan literasi digital tersebut, peserta merasa memiliki “pegangan” saat menghadapi sesi simulasi penggunaan aplikasi mobile JKN, seperti terlihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Mengenai Aplikasi Mobile JKN melalui Pre-Post Test,

Kegiatan ini juga memberi dampak positif terhadap kader posyandu yang hadir. Beberapa kader mengaku baru mengetahui bahwa edukasi seperti ini dapat membantu warga lebih aktif dalam memanfaatkan aplikasi mobile JKN untuk mempermudah akses ke layanan Kesehatan (Hadiyoso et al., 2021). Oleh karena itu, tim pengabdian melakukan tindak lanjut dengan

menyerahkan salinan leaflet edukasi kepada para kader, serta menyarankan agar penggunaan aplikasi Mobile JKN wajib ini dijadikan sebagai materi rutin dalam pertemuan posyandu. Dengan melihat antusiasme peserta, peningkatan pemahaman saat proses evaluasi, dan testimoni langsung selama kegiatan berlangsung, dapat disimpulkan bahwa metode penyuluhan berbasis simulasi dan komunikasi dua arah sangat efektif untuk meningkatkan literasi digital kesehatan pada masyarakat. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga memberdayakan masyarakat sebagai aktor utama dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Pada 10 September 2025, kegiatan edukasi di Kelurahan Pangkalan Jati yang berada di Wilayah Kerja RS. Prikasih berhasil meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat terutama dalam keberanian mereka untuk mensimulasikan penggunaan mobile JKN dalam proses pendaftaran untuk mendapat nomor antrean serta mengenal fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi (Dwihestie et al., 2025). Keberhasilan tersebut didukung oleh temuan terkini yang menyoroti bahwa pendidikan kesehatan yang paling efektif adalah yang memberdayakan peserta secara aktif, bukan sekadar menyampaikan informasi satu arah (Aji et al., 2023). Selain itu, program tutorial penggunaan Mobile JKN (metode POD) menunjukkan peningkatan pengetahuan dan kepatuhan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN. Secara keseluruhan, hasil kegiatan serta dukungan teori ilmiah terbaru menunjukkan bahwa: Edukasi kesehatan partisipatif (melalui diskusi dan demonstrasi) meningkatkan kualitas pemahaman dan keterlibatan masyarakat (Dwihestie et al., 2025).

Selain itu, menurut Teori Health Belief Model menjelaskan bahwa seseorang akan mengubah perilaku kesehatannya apabila merasa memiliki kerentanan (*perceived susceptibility*), merasa kondisi itu serius (*perceived severity*), dan percaya bahwa tindakan akan memberikan manfaat (*perceived benefits*) serta dapat dilakukan dengan mudah (*perceived self efficacy*) (Beyer, 2020).

Dalam kegiatan edukasi pada 15 Agustus 2025, pengenalan "Penggunaan Aplikasi Mobile JKN" untuk masyarakat meningkatkan akses layanan Kesehatan melalui optimalisasi perilaku literasi digital. Hal ini tidak hanya memberikan pemahaman akan manfaat nyata seperti efektifitas pendaftaran online dan peningkatan akses layanan tetapi juga membangun kepercayaan diri masyarakat melalui praktik langsung dan interaksi dua arah dengan melakukan simulasi penggunaan aplikasi secara langsung. Studi di Surabaya menunjukkan bahwa persepsi terhadap kerentanan, keseriusan, dan manfaat benar benar berpengaruh terhadap kemampuan dan keterampilan individu untuk mempraktekkan, menunjukkan peran signifikan HBM dalam konteks nyata (Nisa & Rahmanindar, 2023)

Pemberdayaan masyarakat mencakup peningkatan kendali individu terhadap keputusan-keputusan penting dalam kehidupannya. Pendidikan

kesehatan yang diberikan bertujuan membekali masyarakat dengan pengetahuan dan keberanian untuk bertanya, sehingga mereka aktif terlibat dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Strategi seperti simulasi tanya jawab dan diskusi kelompok membentuk suasana pemberdayaan di mana masyarakat menjadi penggerak utama dalam pengguna layanan kesehatan (Pramesty et al., 2025).

Sebuah studi kualitatif 2023 pada tenaga kesehatan yang mengikuti retreat komunikasi klinis selama tiga hari mengungkap bahwa penggunaan kelompok kecil, role-play, serta refleksi yang difasilitasi mendalam memperluas keterbukaan dan pemahaman pasien mendorong percakapan yang lebih jujur dan mendalam dengan pasien. Lebih lanjut, intervensi digital dua arah juga menunjukkan hasil nyata (Rowlands et al., 2015). Di Malawi, penggunaan layanan SMS interaktif dalam bentuk 'two-way texting' sebagai pengingat kunjungan berhasil memperkuat keterhubungan pasien baru dengan layanan HIV serta meningkatkan partisipasi pasien dalam perawatan klinis. Keberhasilan ini didukung oleh adanya fasilitasi yang berkelanjutan melalui proses kolaboratif antara tenaga kesehatan dan pasien." (Mureithi et al., 2024).

Berdasarkan kajian di atas, kegiatan edukasi penyuluhan yang telah dilakukan sangat efektif karena Mengedepankan partisipasi aktif, Menggunakan metode yang relevan dengan karakteristik peserta dewasa, Memperkuat *self-efficacy* dan pemberdayaan masyarakat dan Menyampaikan pesan dengan komunikasi interpersonal yang baik. Hasil kegiatan yang menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keberanian masyarakat untuk bertanya membuktikan bahwa model edukasi berbasis diskusi, simulasi, dan visualisasi ini layak dijadikan strategi rutin dalam pelayanan kesehatan pada Masyarakat.

#### **D. SIMPULAN DAN SARAN**

Hasil kegiatan PkM dengan tema Pemberdayaan Masyarakat dalam Rangka Peningkatan Akses Layanan Kesehatan melalui Optimalisasi Perilaku Penggunaan Aplikasi Mobile JKN yang dilakukan di Wilayah Kerja Rumah Sakit Prikasih Kota Jakarta Selatan menunjukkan hasil peningkatan keterampilan (92%) para masyarakat dan kader kesehatan dalam mensimulasikan penggunaan aplikasi dan mengenal berbagai fitur yang tersedia didalam Aplikasi Mobile JKN. Saran bagi kader kesehatan untuk terus mensosialisasikan maupun mewajibkan program "Pemanfaatan Layanan Digital melalui Aplikasi Mobile JKN" pada setiap warga di wilayah kerjanya agar dapat membantu meningkatkan akses ke layanan kesehatan oleh masyarakat setempat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih pengabdian ditujukan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan hibah pendanaan untuk kegiatan ini. Pengabdian juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala Rumah Sakit Prikasih, Lurah Pangkalan Jati, para kader Posyandu, dan masyarakat yang terlibat dalam kegiatan ini, sehingga kegiatan ini berjalan dengan baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abidin, Z., Syahmardi Yacob, & Edward. (2022). Kualitas Layanan Mobile dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Memilih Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kota Jambi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 845–896. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i5.984>
- Aji, S. P., Gultom, E., Yulis, D. M., & Pannyiwi, R. (2023). Penyuluhan Metode Story Telling Terhadap Kebersihan Gigi Dan Mulut. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 37–39. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v1i2.27>
- Angelita, M., Lukman, S., & Tahir, I. (2022). Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan. *Medium*, 9(2), 292–305. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10073](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10073)
- 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), 1–7. <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Beyer, H. (2020). *Implementing AskMe3 Approach to Adult Learning Through the Implementing Kalamazoo Literacy Council*. Western Michigan University. [https://scholarworks.wmich.edu/honors\\_theses/3332](https://scholarworks.wmich.edu/honors_theses/3332)
- BPJS Kesehatan. (2022). BPJS Kesehatan Mendengar 2022 Jaring Masukan tentang Pengelolaan JKN ke Depan. <https://www.tribunnews.com/nasional/2022/07/22/bpjs-kesehatan-mendengar-2022-jaring-masukan-tentang-pengelolaan-jkn-ke-depan#:~:text=Direktur Utama BPJS Kesehatan%2C Ghufron Mukti mengatakan%2C,juta jiwa per 30 Juni 2022%2C harus>
- BPJS Kesehatan. (2022). *Surat Izin Penelitian Nomor 1477/VII-04/1222*.
- Burhanuddin, N., AKK, B., & Masyarakat, K. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 41-46 hlm. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
- Dwihestie, L. K., Gunarmi, & Yulivantina, E. V. (2025). Optimalisasi Kelas Ibu Hamil Melalui Metode Edukasi Partisipatif. *Jurnal Perak Malahayati: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 373–382.
- Efendy, I., Nyorong, M., Amirah, A., & Sari, F. (2022). National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City. *Journal of Medical and Health Studies*, 3(1), 26–34. <https://doi.org/10.32996/jmhs.2022.3.1.4>
- Elida, S. S., Listiyawati, L., Zain, D., Sasongko, A. E. T., & Alun, I. N. (2023). Measuring the impact of public service innovation on user satisfaction. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(2), 560–568. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i2.2356>
- Hadiyoso, S., Alfaruq, A., Hariyani, Y. S., Rizal, A., & Riza, T. A. (2021). Design and

- Implementation of a Registration System with Mobile Application at Public Health Center Based on IoT Using a RESTful API. In Triwiyanto, H. A. Nugroho, A. Rizal, & W. Caesarendra (Eds.), *Proceedings of the 1st International Conference on Electronics, Biomedical Engineering, and Health Informatics* (pp. 15–27). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-33-6926-9\\_2](https://doi.org/10.1007/978-981-33-6926-9_2)
- Herawati, Franzone, R., & Chrisnahutama, A. (2020). *Universal Health Coverage: Mengukur Capaian Indonesia*. In Prakarsa. <http://theprakarsa.org/wp-content/uploads/2020/09/UHC-Mengukur-Capaian-Indonesia-2020-digital-Bahasa.pdf>
- Herlinawati, Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, *10*(1), 78–84. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.114>
- Kur'aini, S. N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, *2*(1), 1–6. <https://doi.org/10.36049/genitri.v2i1.90>
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 64–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.1665>
- Luthfia, A., & Husna. (2018). Analisis Faktor Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Di Desa Pasireurih. *HEARTY: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *6*(2), 1–13. <https://doi.org/10.32832/hearty.v6i2.1274>
- Mureithi, M., Ng'aari, L., Wasunna, B., Kiruthu-Kamamia, C., Sande, O., Chiwaya, G. D., Huwa, J., Tweya, H., Jafa, K., & Feldacker, C. (2024). Centering healthcare workers in digital health design: Usability and acceptability of two-way texting to improve retention in antiretroviral therapy in a public HIV clinic in Lilongwe, Malawi. *PLOS Digital Health*, *3*(4), 1–19. <https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000480>
- Nisa, J., & Rahmanindar, N. (2023). Health Belief Model Keteraturan Pemeriksaan Antenatal Ibu Hamil Selama Pandemi Covid-19. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, *11*(1), 96–110. <https://doi.org/10.33366/jc.v11i1.2648>
- Pramesty, R. A., Sonawati, S., Adnani, Q. E. S., & Susiarno, H. (2025). Review of the Influence of Women's Empowerment on Maternal Health Outcomes. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, *20*(3), 192–202. <https://doi.org/10.14710/jpki.20.3.192-202>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publik*, *9*(1), 1–13.
- Rachmawati, W. C. (2019). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Wineka Media.
- Rohman, A. (2013). Dasar dasar manajemen (1st ed.). Intelegensia Media.
- Rowlands, G., Shaw, A., Jaswal, S., Smith, S., & Harpham, T. (2015). Health literacy and the social determinants of health: a qualitative model from adult learners. *Health Promotion International*, *32*(1), 130–138. <https://doi.org/10.1093/heapro/dav093>
- Suhadi, S. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, *15*(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*,

- 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- Wang, Y., Kung, L., Wang, W. Y. C., & Cegielski, C. G. (2018). An integrated big data analytics-enabled transformation model: Application to health care. *Information & Management*, 55(1), 64–79. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.04.001>
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>