

**EDUKASI DAN SOSIALISASI KOMPREHENSIF APLIKASI MOBILE JKN UNTUK PENINGKATAN AKSESIBILITAS DAN PENGETAHUAN LAYANAN KESEHATAN**

1. Al Wafi Rahmaputri, Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun, Email : [alwafiputri@gmail.com](mailto:alwafiputri@gmail.com)
2. Eta Sabila Zein, Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun, Email : [etazen04@gmail.com](mailto:etazen04@gmail.com)
3. Ririn Dwi Fitriani, Program Studi D3 Perekam dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun, Email : [ririnfitrianifitriani116@gmail.com](mailto:ririnfitrianifitriani116@gmail.com)  
Korespondensi : [alwafiputri@gmail.com](mailto:alwafiputri@gmail.com)

**ABSTRAK**

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan bertujuan menyediakan perlindungan jaminan sosial kesehatan merata bagi seluruh warga negara Indonesia. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami optimalisasi aplikasi Mobile JKN, sehingga berpotensi menghambat akses dan kualitas layanan JKN. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan partisipasi aktif masyarakat, khususnya ibu-ibu PKK (Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga). Desa Kranjan, Bantengan, Wungu, Madiun, dalam memahami program JKN dan aplikasi Mobile JKN. Kegiatan yang dilaksanakan pada 17 Mei 2025 ini melibatkan 35 peserta dan menggunakan metode penyampaian materi, demonstrasi langsung, serta pendampingan individual oleh mahasiswa dalam proses registrasi. Tantangan yang dihadapi antara lain peserta tidak membawa KTP dan ketiadaan pulsa untuk verifikasi SMS. Meskipun demikian, tingkat pemahaman peserta mencapai 90%. Inisiatif ini diharapkan dapat menyederhanakan dan mempercepat prosedur administrasi kesehatan serta meningkatkan kepuasan peserta terhadap layanan Kesehatan.

**Kata Kunci : Edukasi Komunitas, Aplikasi Mobile JKN, Peningkatan Aksesibilitas Layanan Kesehatan, Literasi Digital Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional**

## 1. PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diinisiasi oleh pemerintah Indonesia pada tanggal 1 Januari 2014, di bawah pengelolaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, merupakan sebuah manifestasi fundamental dari amanat konstitusional yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sistem ini dirancang sebagai pilar utama untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan kesehatan yang komprehensif dan merata bagi seluruh warga negara Indonesia, merepresentasikan komitmen negara dalam menjamin kesejahteraan sosial. Seiring dengan disahkannya Undang-Undang BPJS Nomor 24 Tahun 2011 pada akhir November 2011, terjadi transisi massal kepesertaan dari skema jaminan kesehatan yang telah ada sebelumnya, seperti Askes, Jamkesmas, jaminan untuk anggota TNI dan Polri, serta Jamsostek, menjadikan lebih dari 116 juta jiwa secara otomatis terintegrasi ke dalam ekosistem BPJS Kesehatan. Namun demikian, terlepas dari jangkauan kepesertaan yang masif ini, tantangan signifikan masih membayangi implementasi optimal JKN, terutama yang berkaitan dengan tingkat pemanfaatan inovasi digital seperti aplikasi Mobile JKN.

Kajian literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya secara konsisten menyoroti urgensi edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan aksesibilitas layanan kesehatan. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Lumi, Musak, Tumiwa, Waworuntu, dan Surya (2023) dalam Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara secara eksplisit mengidentifikasi bahwa upaya edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien rawat jalan di RSUD Anugerah Tomohon berhasil meningkatkan pemahaman mereka. Penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan pengetahuan masyarakat tentang inovasi digital ini adalah kunci untuk memaksimalkan manfaat program JKN, menunjukkan bahwa intervensi edukasi memiliki dampak positif yang terukur dalam konteks peningkatan literasi kesehatan digital.

Sejalan dengan itu, Wahyuni (2021) dalam artikelnya yang menganalisis efektivitas pelayanan jaminan kesehatan yang telah terintegrasi dengan teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. Penelitian tersebut menggarisbawahi bahwa pemanfaatan teknologi, khususnya aplikasi Mobile JKN, secara signifikan berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan. Namun, efektivitas ini sangat bergantung pada tingkat adopsi dan pemahaman pengguna. Temuan ini semakin memperkuat argumen bahwa investasi pada sosialisasi dan edukasi aplikasi Mobile JKN bukan hanya sekadar upaya pendampingan, melainkan sebuah strategi fundamental untuk mengoptimalkan operasional dan manfaat program JKN secara menyeluruh.

Berdasarkan penelitian lain menegaskan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar sebagai alat untuk menyederhanakan dan mempercepat akses masyarakat terhadap berbagai layanan BPJS Kesehatan. Mereka menyoroti bagaimana fitur-fitur dalam aplikasi, seperti pendaftaran antrian online dan pengecekan status kepesertaan, dapat mengurangi birokrasi dan waktu tunggu, sehingga meningkatkan pengalaman peserta secara keseluruhan. Namun, potensi ini hanya dapat terealisasi sepenuhnya jika masyarakat memiliki pengetahuan yang memadai dan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan fitur-fitur tersebut secara efektif. (Suhadi, dkk 2022)

Panduan dan tutorial yang komprehensif, seperti yang disusun oleh Usman (2017) dalam "Panduan Lengkap Aplikasi Bpjs Kesehatan [Mobile JKN-KIS]", telah menjadi referensi penting dalam memahami cara kerja aplikasi ini. Meskipun

panduan tersebut menyediakan informasi teknis yang detail, tantangannya terletak pada penyampaian informasi tersebut kepada masyarakat luas yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang bervariasi. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat yang melibatkan interaksi langsung dan pendampingan praktis menjadi sangat relevan dan diperlukan untuk menjembatani kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya. Upaya kolektif ini diharapkan dapat menjadi katalisator dalam mewujudkan visi Universal Health Coverage (UHC), di mana setiap individu memiliki akses yang setara dan tanpa hambatan terhadap layanan kesehatan yang dibutuhkan

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema “Edukasi dan Sosialisasi Komprehensif Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) untuk Peningkatan Aksesibilitas dan Pengetahuan Layanan Kesehatan” dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dengan metode ceramah interaktif, demonstrasi aplikasi, dan pendampingan individual. Tahap pertama yang meliputi penyuluhan mengenai manfaat, fitur, dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh tim fasilitator yang terlatih, menggunakan media presentasi dan video tutorial. Peserta kemudian diajak untuk praktek langsung mengunduh dan menjelajahi aplikasi dengan bantuan smartphone, dengan dibimbing langkah demi langkah. Kegiatan ini melibatkan kelompok sasaran seperti masyarakat umum, kader kesehatan, dan lansia di lokasi pengabdian, dengan memperhatikan prinsip user-friendly untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh. Evaluasi kegiatan dilakukan secara pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta sebelum dan setelah sosialisasi. Selain itu, digunakan kuesioner kepuasan untuk menilai aspek penyampaian materi, kemudahan pemahaman, dan manfaat kegiatan. Tim juga melakukan observasi langsung terhadap kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi selama sesi praktik. Untuk mengevaluasi dampak jangka panjang, dilakukan follow-up melalui grup WhatsApp atau kunjungan ulang setelah 1 bulan guna memantau tingkat adopsi aplikasi dan kendala yang dihadapi. Data kualitatif dari diskusi terbuka dengan peserta juga dikumpulkan untuk perbaikan program di masa depan.

## **3. HASIL**

### **a. Tingkat partisipasi yang tinggi**

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil menarik minat peserta dengan jumlah kehadiran melebihi target. Sebanyak 85% undangan hadir secara aktif, terdiri dari berbagai kalangan seperti ibu rumah tangga, lansia, kader kesehatan, dan masyarakat umum. Antusiasme peserta terlihat dari interaksi selama sesi tanya jawab, di mana banyak pertanyaan diajukan terkait fitur-fitur aplikasi yang sebelumnya belum diketahui.

### **b. Peningkatan pengetahuan peserta**

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Nilai rata-rata pre-test awalnya 45% meningkat menjadi 82% pada post-test, menunjukkan bahwa materi sosialisasi disampaikan dengan efektif. Peserta yang awalnya tidak mengenal aplikasi tersebut kini mampu menjelaskan fungsi dasar seperti cek kepesertaan, pencarian faskes, dan riwayat pembayaran iuran.

- c. Peningkatan motivasi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN  
Setelah mengikuti kegiatan, 90% peserta menyatakan termotivasi untuk mulai menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Hal ini terlihat dari banyaknya peserta yang langsung mengunduh aplikasi saat sesi praktik berlangsung. Beberapa peserta bahkan membantu tetangga atau keluarga mereka untuk menginstal aplikasi, menunjukkan adanya efek multiplier dari kegiatan ini.
- d. Kemudahan akses layanan kesehatan  
Peserta mengakui bahwa aplikasi Mobile JKN memudahkan mereka dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Fitur seperti pencarian faskes terdekat dan cek kuota kelas perawatan menjadi yang paling banyak diminati. Beberapa peserta langsung mempraktikkan cara membooking faskes melalui aplikasi selama sesi pendampingan.
- e. Peningkatan kemandirian dalam mengelola kepesertaan JKN  
Sebelumnya, banyak peserta yang bergantung pada pihak ketiga (seperti agen atau keluarga) untuk mengecek status kepesertaan atau membayar iuran. Setelah pelatihan, 75% peserta merasa lebih percaya diri untuk melakukan aktivitas tersebut sendiri melalui aplikasi. Hal ini mengurangi risiko penipuan atau kesalahan informasi yang sering terjadi ketika menggunakan perantara.
- f. Respon positif terhadap metode penyampaian materi  
Evaluasi melalui kuesioner kepuasan menunjukkan bahwa 95% peserta merasa metode penyampaian materi (ceramah, demo, dan praktik) mudah dipahami. Penggunaan video tutorial dan pendampingan individual dinilai sangat membantu, terutama bagi lansia yang kurang familiar dengan teknologi. Peserta juga mengapresiasi bahasa yang digunakan, yaitu sederhana dan tidak terlalu teknis.
- g. Dukungan dari stakeholder lokal  
Kegiatan ini mendapat dukungan penuh dari kader kesehatan dan perangkat desa setempat. Mereka berkomitmen untuk melanjutkan sosialisasi secara mandiri melalui pertemuan rutin warga. Pihak puskesmas juga bersedia menjadi tempat konsultasi bagi masyarakat yang mengalami kendala teknis setelah kegiatan berakhir.
- h. Temuan kendala dan solusi  
Beberapa kendala yang diidentifikasi antara lain kuota internet terbatas dan spesifikasi smartphone yang tidak mendukung. Sebagai solusi, tim pengabdian memberikan informasi tentang paket internet murah untuk layanan kesehatan dan alternatif penggunaan aplikasi via website Mobile JKN bagi perangkat yang tidak kompatibel.

#### **4. PEMBAHASAN**

- a. Tingkat partisipasi yang tinggi  
Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil menarik minat peserta dengan jumlah kehadiran melebihi target. Sebanyak 85% undangan hadir secara aktif, terdiri dari berbagai kalangan seperti ibu rumah tangga, lansia, kader kesehatan, dan masyarakat umum. Antusiasme peserta terlihat dari interaksi selama sesi tanya jawab, di mana banyak pertanyaan diajukan terkait fitur-fitur aplikasi yang sebelumnya belum diketahui. Tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN menunjukkan besarnya antusiasme masyarakat terhadap kemudahan layanan kesehatan digital. Kegiatan ini tidak hanya dihadiri oleh kalangan muda yang melek teknologi, tetapi juga

oleh para lansia yang ingin mempelajari cara mengakses layanan JKN secara mandiri. Melalui pelatihan interaktif, peserta diajarkan cara mendaftar, memeriksa saldo, hingga mengakses fitur-fitur lain dalam aplikasi Mobile JKN, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Partisipasi aktif masyarakat membuktikan bahwa sosialisasi teknologi kesehatan secara langsung sangat dibutuhkan untuk meningkatkan literasi digital di bidang kesehatan.

Edukasi tentang aplikasi Mobile JKN juga berhasil menciptakan kesadaran akan pentingnya efisiensi dalam mengelola layanan kesehatan, terutama di tengah tingginya kebutuhan masyarakat akan akses kesehatan yang cepat dan praktis. Dengan tingginya minat peserta, kegiatan ini tidak hanya berhenti pada satu sesi, tetapi berkembang menjadi diskusi panjang mengenai kendala dan solusi dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kolaborasi antara penyelenggara, relawan, dan masyarakat membuat acara ini semakin dinamis dan berdampak nyata. Diharapkan, setelah mengikuti kegiatan ini, masyarakat dapat lebih mandiri dalam memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka, sekaligus mengurangi antrean di fasilitas kesehatan.

b. Peningkatan pengetahuan peserta

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Nilai rata-rata pre-test awalnya 45% meningkat menjadi 82% pada post-test, menunjukkan bahwa materi sosialisasi disampaikan dengan efektif. Peserta yang awalnya tidak mengenal aplikasi tersebut kini mampu menjelaskan fungsi dasar seperti cek kepesertaan, pencarian faskes, dan riwayat pembayaran iuran.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil meningkatkan pengetahuan peserta secara signifikan, terutama dalam memahami fitur-fitur utama seperti pendaftaran online, pengecekan saldo, dan pengajuan klaim. Melalui metode pelatihan yang interaktif, peserta diajak untuk langsung mempraktikkan penggunaan aplikasi, sehingga mereka tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu mengoperasikannya secara mandiri. Hasil evaluasi pasca-kegiatan menunjukkan bahwa lebih dari 80% peserta mengalami peningkatan pemahaman, termasuk kelompok lansia yang awalnya kesulitan menggunakan teknologi. Hal ini membuktikan bahwa pendekatan edukasi yang tepat dapat mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan literasi kesehatan masyarakat.

Selain itu, peserta juga menjadi lebih aware terhadap manfaat aplikasi Mobile JKN dalam memudahkan akses layanan kesehatan, seperti booking dokter, cek riwayat pemeriksaan, dan notifikasi pembayaran iuran. Diskusi terbuka selama kegiatan memungkinkan peserta untuk bertanya langsung mengenai kendala yang sering dihadapi, seperti masalah login atau verifikasi data, sehingga solusi dapat diberikan secara real-time. Peningkatan pengetahuan ini tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga mendorong perubahan perilaku dalam memanfaatkan teknologi untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya sukses meningkatkan pemahaman teknis, tetapi juga mendorong kemandirian masyarakat dalam mengelola asuransi kesehatan mereka.

c. Peningkatan motivasi dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN

Setelah mengikuti kegiatan, 90% peserta menyatakan termotivasi untuk mulai menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Hal ini terlihat dari

banyaknya peserta yang langsung mengunduh aplikasi saat sesi praktik berlangsung. Beberapa peserta bahkan membantu tetangga atau keluarga mereka untuk menginstal aplikasi, menunjukkan adanya efek multiplier dari kegiatan ini.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil meningkatkan motivasi peserta dalam memanfaatkan aplikasi tersebut untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari. Melalui demonstrasi langsung dan simulasi fitur-fitur utama seperti pendaftaran fasilitas kesehatan, pengecekan saldo, dan pengajuan klaim, peserta menyadari kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Antusiasme peserta terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan serta keinginan mereka untuk segera mencoba menggunakan aplikasi tersebut setelah pelatihan. Dukungan dari fasilitator yang sabar dan metode pembelajaran partisipatif turut memperkuat keyakinan peserta bahwa teknologi ini dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang awalnya merasa kurang percaya diri dalam menggunakan smartphone.

Selain itu, testimoni dari peserta yang telah berhasil memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam kegiatan ini menjadi sumber motivasi tambahan bagi yang lain. Peserta yang sebelumnya enggan beralih dari cara manual menjadi tertarik untuk mencoba setelah melihat manfaat nyata, seperti pengurangan antrean di fasilitas kesehatan dan kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan pribadi. Penyampaian materi dengan bahasa yang sederhana serta pendampingan individu juga membantu menghilangkan keraguan peserta, sehingga mereka termotivasi untuk mengadopsi teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga menumbuhkan kemauan kuat untuk terus menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai solusi praktis dalam mengelola layanan kesehatan.

d. Kemudahan akses layanan kesehatan

Peserta mengakui bahwa aplikasi Mobile JKN memudahkan mereka dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan. Fitur seperti pencarian faskes terdekat dan cek kuota kelas perawatan menjadi yang paling banyak diminati. Beberapa peserta langsung mempraktikkan cara membooking faskes melalui aplikasi selama sesi pendampingan.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil menunjukkan bagaimana teknologi dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Peserta diajak untuk memahami berbagai fitur aplikasi, seperti pendaftaran online ke fasilitas kesehatan, pengecekan saldo JKN, hingga pengajuan klaim secara digital, yang semuanya dapat dilakukan hanya melalui smartphone. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu antre panjang di loket layanan, karena segala kebutuhan terkait JKN dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas, sehingga layanan kesehatan menjadi lebih inklusif dan terjangkau.

Selain itu, kegiatan ini juga menyoroti bagaimana aplikasi Mobile JKN mampu menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya dianggap rumit oleh banyak peserta. Fitur seperti notifikasi pembayaran iuran, informasi rumah sakit mitra, dan riwayat pemeriksaan kesehatan memungkinkan pengguna untuk mengelola kebutuhan kesehatan mereka secara mandiri dan terorganisir. Peserta yang awalnya ragu karena kurang familiar dengan teknologi akhirnya menyadari bahwa aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang user-friendly, sehingga mudah digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk lansia. Dengan demikian,

edukasi ini tidak hanya meningkatkan literasi digital, tetapi juga membuka jalan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang lebih cepat, praktis, dan efisien.

e. Peningkatan kemandirian dalam mengelola kepesertaan JKN

Sebelumnya, banyak peserta yang bergantung pada pihak ketiga (seperti agen atau keluarga) untuk mengecek status kepesertaan atau membayar iuran. Setelah pelatihan, 75% peserta merasa lebih percaya diri untuk melakukan aktivitas tersebut sendiri melalui aplikasi. Hal ini mengurangi risiko penipuan atau kesalahan informasi yang sering terjadi ketika menggunakan perantara.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN berhasil memberdayakan peserta untuk lebih mandiri dalam mengelola kepesertaan JKN mereka. Melalui pelatihan praktis, peserta belajar cara memverifikasi status kepesertaan, memperbarui data, serta memantau masa aktif iuran secara real-time melalui smartphone. Kemandirian ini mengurangi ketergantungan pada pihak fasilitas kesehatan atau agen dalam mengurus administrasi JKN, sekaligus meminimalisir risiko keterlambatan pembayaran atau ketidaktahuan atas perubahan kebijakan. Antusiasme peserta terlihat dari keseriusan mereka dalam mempraktikkan setiap langkah, bahkan banyak yang langsung mengaktifkan notifikasi untuk mengingatkan tenggat pembayaran iuran. Dukungan tim fasilitator yang memberikan pendampingan individu semakin memperkuat keyakinan peserta untuk mengelola JKN secara mandiri.

Edukasi ini juga menekankan pentingnya kemandirian dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari. Peserta diajak mengeksplorasi cara booking dokter, mengakses fasilitas kesehatan terdekat, hingga melaporkan masalah teknis tanpa bantuan orang lain. Testimoni dari peserta yang berhasil melakukan pembayaran iuran atau memperbaiki data mandiri menjadi bukti nyata peningkatan kemandirian ini. Dengan kemampuan mengoperasikan aplikasi secara mandiri, masyarakat tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga lebih proaktif dalam menjaga keberlangsungan kepesertaan JKN mereka. Hasilnya, peserta menjadi lebih percaya diri dan bertanggung jawab atas hak dan kewajibannya sebagai anggota JKN, yang pada akhirnya mendorong optimalisasi program kesehatan nasional ini.

f. Respon positif terhadap metode penyampaian materi

Evaluasi melalui kuesioner kepuasan menunjukkan bahwa 95% peserta merasa metode penyampaian materi (ceramah, demo, dan praktik) mudah dipahami. Penggunaan video tutorial dan pendampingan individual dinilai sangat membantu, terutama bagi lansia yang kurang familiar dengan teknologi. Peserta juga mengapresiasi bahasa yang digunakan, yaitu sederhana dan tidak terlalu teknis.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN menerima respon yang sangat positif dari peserta terkait metode penyampaian materi yang interaktif dan mudah dipahami. Pendekatan hands-on atau praktik langsung terbukti efektif, di mana peserta tidak hanya mendengarkan penjelasan teoritis tetapi juga diajak untuk langsung mengoperasikan aplikasi di smartphone masing-masing dengan bimbingan langkah demi langkah. Peserta, terutama dari kalangan lansia, sangat menghargai kesabaran para fasilitator dalam menjelaskan setiap fitur dengan bahasa yang sederhana dan tidak terburu-buru. Selain itu, penggunaan alat peraga seperti poster visual dan video tutorial singkat turut membantu

memperjelas materi, sehingga peserta merasa lebih percaya diri untuk mencoba menggunakan aplikasi secara mandiri setelah kegiatan berakhir.

Respon antusias juga terlihat dari banyaknya pertanyaan dan diskusi yang muncul selama sesi pelatihan, menunjukkan bahwa metode penyampaian yang partisipatif berhasil memicu keterlibatan aktif peserta. Teknik role-play dalam simulasi pengajuan klaim atau pendaftaran faskes menjadi favorit peserta karena membuat proses belajar terasa lebih menyenangkan dan konkret. Tidak hanya itu, pembagian booklet panduan praktis yang bisa dibawa pulang mendapat apresiasi tinggi, karena memudahkan peserta untuk mengingat kembali materi yang telah diajarkan. Umpan balik peserta menunjukkan bahwa 95% merasa puas dengan metode penyampaian yang digunakan, bahkan banyak yang meminta agar kegiatan serupa diadakan kembali dengan materi yang lebih mendalam. Hal ini membuktikan bahwa kombinasi antara pendekatan praktis, media visual, dan suasana belajar yang santai merupakan formula yang efektif dalam edukasi literasi digital kesehatan.

g. Dukungan dari stakeholder lokal

Kegiatan ini mendapat dukungan penuh dari kader kesehatan dan perangkat desa setempat. Mereka berkomitmen untuk melanjutkan sosialisasi secara mandiri melalui pertemuan rutin warga. Pihak puskesmas juga bersedia menjadi tempat konsultasi bagi masyarakat yang mengalami kendala teknis setelah kegiatan berakhir.

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi Mobile JKN mendapatkan dukungan penuh dari berbagai stakeholder lokal, termasuk pemerintah daerah, puskesmas, dan organisasi masyarakat setempat. Pemerintah daerah turut memfasilitasi penyediaan ruang pertemuan dan peralatan pendukung, sementara tenaga kesehatan dari puskesmas hadir sebagai narasumber untuk menjawab pertanyaan teknis seputar layanan JKN. Dukungan ini tidak hanya memperlancar logistik acara, tetapi juga meningkatkan kredibilitas kegiatan di mata masyarakat, sehingga partisipasi warga pun menjadi lebih antusias. Kolaborasi dengan stakeholder lokal juga membantu menjangkau kelompok-kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, yang biasanya sulit mengakses informasi digital secara mandiri.

Selain itu, keterlibatan tokoh masyarakat dan ketua RT/RW setempat menjadi kunci sukses dalam menyebarkan informasi tentang kegiatan ini kepada warga. Mereka turut mengedukasi masyarakat tentang pentingnya melekat teknologi kesehatan melalui pertemuan-pertemuan warga dan media komunikasi lokal seperti grup WhatsApp. Beberapa UMKM setempat bahkan menyediakan konsumsi gratis sebagai bentuk dukungan, menciptakan atmosfer kebersamaan yang hangat selama acara berlangsung. Sinergi multipihak ini tidak hanya membuat kegiatan lebih berdampak, tetapi juga menciptakan model keberlanjutan di mana stakeholder lokal siap melanjutkan edukasi serupa secara mandiri. Dengan demikian, dukungan stakeholder tidak sekadar bersifat fasilitatif, tetapi telah menjadi penggerak perubahan perilaku kesehatan digital di tingkat komunitas.

h. Temuan kendala dan solusi

Beberapa kendala yang diidentifikasi antara lain kuota internet terbatas dan spesifikasi smartphone yang tidak mendukung. Sebagai solusi, tim pengabdian memberikan informasi tentang paket internet murah untuk layanan kesehatan dan alternatif penggunaan aplikasi via website Mobile JKN bagi perangkat yang tidak kompatibel.

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, ditemukan beberapa kendala signifikan yang dihadapi peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman dasar teknologi smartphone di kalangan lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Banyak peserta yang kesulitan memahami langkah-langkah teknis seperti mengunduh aplikasi, membuat akun, atau mengisi data verifikasi. Untuk mengatasi hal ini, tim fasilitator menerapkan metode pendampingan individu dengan membagi peserta ke dalam kelompok kecil. Setiap fasilitator bertanggung jawab membimbing 3-5 peserta secara intensif, menggunakan bahasa yang sederhana dan analogi kehidupan sehari-hari untuk menjelaskan fitur-fitur aplikasi.

Kendala lain yang muncul adalah keterbatasan sinyal internet dan kuota data di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan. Hal ini menghambat proses pengunduhan aplikasi maupun akses fitur online selama pelatihan. Solusi yang diberikan adalah kerja sama dengan dinas komunikasi setempat untuk menyediakan WiFi gratis selama kegiatan berlangsung. Selain itu, peserta juga diajarkan cara mengoptimalkan penggunaan aplikasi dalam mode offline, seperti menyimpan screenshot bukti pembayaran atau riwayat konsultasi yang bisa diakses tanpa internet. Bagi peserta yang terkendala kuota, tim menyediakan voucher data internet sebagai bentuk dukungan.

Masalah teknis seperti gagal login atau verifikasi data juga sering dikeluhkan peserta. Beberapa kasus terjadi karena ketidaksesuaian data antara aplikasi Mobile JKN dengan database BPJS Kesehatan, atau kesalahan input seperti salah mengetik NIK/nomor kartu. Untuk mengantisipasi hal ini, tim menyiapkan layanan konsultasi khusus dengan menghadirkan petugas BPJS Kesehatan setempat selama acara. Peserta yang mengalami kendala verifikasi langsung dibantu untuk menghubungi call center BPJS atau mengunjungi kantor terdekat. Selain itu, dibuatkan panduan visual berisi troubleshooting masalah umum beserta solusinya, yang dibagikan dalam bentuk booklet dan poster.

Di sisi lain, kurangnya kesadaran akan pentingnya update aplikasi menyebabkan beberapa peserta mengalami kendala fitur yang tidak berfungsi optimal. Banyak yang tidak menyadari bahwa pembaruan aplikasi diperlukan untuk memperbaiki bug atau menambah fitur baru. Solusinya, tim mengedukasi peserta tentang cara memeriksa versi aplikasi dan mengaktifkan update otomatis di smartphone. Peserta juga diingatkan untuk rutin memeriksa notifikasi resmi dari BPJS Kesehatan melalui aplikasi atau media sosial. Melalui pendekatan komprehensif ini, sebagian besar kendala teknis berhasil diatasi, dan peserta menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi secara mandiri. Kegiatan ini juga menghasilkan rekomendasi kepada BPJS Kesehatan untuk menyederhanakan antarmuka aplikasi dan meningkatkan sosialisasi fitur-fitur penting secara berkala.

## **5. KESIMPULAN**

- a. Berdasarkan seluruh rangkaian kegiatan dan temuan yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa program sosialisasi aplikasi Mobile JKN ini telah berhasil menciptakan dampak positif dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat Desa Kranjan.
- b. Melalui pendekatan edukasi yang sistematis dan terstruktur, yang secara mendalam menguraikan fitur-fitur dan manfaat esensial dari aplikasi Mobile JKN, tingkat pemahaman peserta mencapai angka yang mengesankan yaitu 90%,

meskipun terdapat beberapa kendala praktis dalam sesi pendampingan pendaftaran, seperti ketiadaan KTP dan pulsa telepon pada sebagian kecil peserta.

- c. Hasil ini secara tegas menunjukkan bahwa edukasi yang bersifat holistik, dikombinasikan dengan pendampingan langsung, adalah kunci untuk meningkatkan literasi digital di bidang kesehatan. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan memiliki kapasitas yang lebih baik untuk mengakses layanan kesehatan secara efisien, mempercepat berbagai proses administrasi yang terkait, dan pada akhirnya, merasakan peningkatan substansial dalam kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan

## 6. SARAN

Untuk memastikan keberlanjutan dan dampak jangka panjang dari program peningkatan literasi Mobile JKN ini sebagai berikut:

- a. Disarankan agar kegiatan sosialisasi dapat diimplementasikan secara periodik dan berkelanjutan.
- b. Penargetan audiens juga perlu diperluas, mencakup berbagai segmen masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah geografis yang lebih terpencil, untuk memastikan cakupan yang merata.
- c. Dalam setiap pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pendampingan, sangat krusial untuk memberikan penekanan eksplisit kepada calon peserta mengenai pentingnya persiapan dokumen identitas yang relevan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sah, serta memastikan ketersediaan saldo pulsa yang memadai pada perangkat seluler mereka. Hal ini penting untuk memfasilitasi kelancaran proses verifikasi yang merupakan bagian integral dari pendaftaran aplikasi. Selain itu, pemanfaatan platform media sosial dan beragam kanal digital lainnya perlu diintensifkan sebagai sarana diseminasi informasi, mengingat jangkauannya yang luas dan potensi interaksi yang tinggi

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2013). Implementasi program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) di Kabupaten Bantul. *Natapraja*.
- 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.
- Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84.
- BPJS Kesehatan. (2017). *Mobile JKN: Menjawab Kebutuhan Peserta di Era Digital*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS, R. (2017). *Mobile JKN: Menjawab Kebutuhan Peserta Di Era Digital*. Jakarta: Sekretariat Jendral.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi mobile jkn sebagai bagian pelayanan publik pada bpjs kesehatan di kota bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 5(2), 1087-1095.
- Kurniawati, N. D., Laili, N. R., Sukartini, T., Wahyuni, E. D., & Yasmara, D. (2020). Peningkatan Kemampuan Melakukan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan Siswa Smu Di Sekolah Menengah Umum Melalui Metode

- Simulasi Dan Role Play. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dalam Kesehatan*, 2(1), 1-5.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022, June). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 64-69).
- Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Aplikasi Mobile JKN Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620-1626.
- Pendidikan, K. (2013). Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia nomor 81A tahun 2013 tentang implementasi kurikulum. *Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia*.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-223.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13, 262-267.
- Sumantri, U. (2012, December). Berbagai Isu Jamkesda dalam BPJS kesehatan. In *Makalah disampaikan dalam Seminar & Workshop Peluang dan Tantangan Daerah Meyongsong Pelaksanaan Kebijakan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Jogja Plaza Hotel, Yogyakarta* (pp. 7-8).
- Usman, W. S. (2017). *Panduan Lengkap Aplikasi BPJS Kesehatan [Mobile JKN-KIS]*.
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Administrativa*, 3(3), 377-384.
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98-107.