



SOSIALISASI MOBILE JKN UNTUK MENINGKATKAN PENGETAHUAN DAN AKSES LAYANAN BPJS KESEHATAN MASYARAKAT WONOREJO

Sri Nurul Kur'aini *, Anggi Napida Anggraini, Nella Tri Surya

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta

*e-mail: srinurulkuraini@ukh.ac.id; Submitted: 20 Mei 2026; Accepted: 19 Juni 2026

Available online: 22 Juni 2026

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan kesehatan nasional yang menekankan kemudahan akses layanan kesehatan melalui sistem digital. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta memperoleh berbagai layanan administrasi dan kesehatan secara daring. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di masyarakat masih tergolong rendah, terutama pada wilayah semi-perkotaan yang memiliki keterbatasan literasi digital kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat mengenai pengenalan serta penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai upaya meningkatkan akses layanan peserta BPJS Kesehatan di masyarakat Wonorejo. Metode yang digunakan berupa penyuluhan, demonstrasi, praktik langsung, dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kegiatan dilaksanakan pada Februari 2026 dengan melibatkan 25 peserta. Evaluasi dilakukan menggunakan pre-test dan post-test untuk mengetahui peningkatan pengetahuan masyarakat sebelum dan sesudah penyuluhan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan tingkat pengetahuan masyarakat. Nilai rata-rata pre-test sebesar 52,00 meningkat menjadi 96,80 pada post-test dengan nilai signifikansi p-value 0,000 ($<0,05$). Selain itu, masyarakat mampu mengoperasikan fitur dasar aplikasi Mobile JKN seperti kartu digital, pengecekan status kepesertaan, antrean online, dan perubahan fasilitas kesehatan. Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat serta mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

Kata Kunci: Mobile JKN; BPJS Kesehatan; Literasi Digital; Pengabdian Masyarakat; Layanan Kesehatan Digital

Abstract

The National Health Insurance Program (JKN) is one of the transformations in national healthcare services that emphasizes easier access to health services through digital systems. One of the innovations developed by BPJS Kesehatan is the Mobile JKN application, which enables participants to access various administrative and healthcare services online. However, the utilization rate of the Mobile JKN application in the community is still relatively low, especially in semi-urban areas with limited digital health literacy. This community service activity aimed to improve community knowledge and skills regarding the introduction and use of the Mobile JKN application as an effort to enhance access to healthcare services for BPJS Kesehatan participants in the Wonorejo community. The methods used included health education,



demonstrations, direct practice, and assistance in using the Mobile JKN application. The activity was conducted in February 2026 involving 25 participants. Evaluation was carried out using pre-test and post-test methods to determine the increase in community knowledge before and after the educational intervention. The results showed a significant increase in community knowledge levels. The average pre-test score of 52.00 increased to 96.80 in the post-test, with a significance value of p -value 0.000 (<0.05). In addition, participants were able to operate the basic features of the Mobile JKN application, such as digital membership cards, participant status checking, online queue registration, and healthcare facility changes. This activity proved effective in improving community digital health literacy and supporting the transformation of technology-based healthcare services.

Keywords: *Mobile JKN; BPJS Kesehatan; digital literacy; community service; digital health services.*

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Universal Health Coverage (UHC). Sejak diluncurkan pada tahun 2014, program ini bertujuan memberikan perlindungan kesehatan menyeluruh bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa membedakan status sosial maupun ekonomi. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara JKN terus melakukan inovasi guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kemudahan akses peserta terhadap pelayanan administrasi maupun layanan kesehatan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan, 2023).

Mobile JKN merupakan aplikasi berbasis digital yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada peserta JKN secara cepat, mudah, dan efisien. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melakukan berbagai layanan secara mandiri seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), pendaftaran antrean online, pengecekan tagihan iuran, kartu digital JKN, skrining riwayat kesehatan, hingga layanan administrasi lainnya. Kehadiran aplikasi Mobile JKN menjadi bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang saat ini menjadi fokus pemerintah Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, digitalisasi juga membantu mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan peserta JKN (Sagala & Hajad, 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di masyarakat masih belum optimal. Rendahnya pemanfaatan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kurangnya literasi digital kesehatan, minimnya sosialisasi, keterbatasan pendampingan penggunaan aplikasi, serta rendahnya persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital cenderung memilih layanan manual karena dianggap lebih mudah dan lebih aman (Suhadi, 2022).



Menurut pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Masyarakat akan cenderung menggunakan teknologi apabila merasa teknologi tersebut memberikan manfaat nyata dan mudah digunakan. Dalam konteks Mobile JKN, masyarakat perlu diberikan edukasi dan pendampingan agar memahami manfaat aplikasi serta mampu menggunakan fitur-fitur yang tersedia secara mandiri. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Damanik et al. (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi berpengaruh signifikan terhadap penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Selain faktor teknologi, tingkat pendidikan dan usia masyarakat juga memengaruhi kemampuan penggunaan aplikasi digital kesehatan. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan pendidikan menengah ke bawah umumnya mengalami kesulitan dalam penggunaan smartphone maupun aplikasi berbasis digital. Oleh karena itu, pendekatan edukatif melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat menjadi salah satu strategi efektif untuk meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat (Andarwati, 2021).

Studi yang dilakukan oleh Pratiwi & Widodo (2025) mengenai tingkat pemanfaatan layanan digital kesehatan di wilayah semi-perkotaan menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan aplikasi kesehatan sangat dipengaruhi oleh intensitas pendampingan langsung serta kedekatan emosional antara edukator dan masyarakat. Dalam penelitiannya, Kur'aini menemukan bahwa warga lebih menerima teknologi baru apabila proses pembelajarannya dilakukan secara bertahap, disesuaikan dengan kecepatan belajar individu, dan dilengkapi contoh kasus nyata yang sering mereka alami saat mengakses layanan kesehatan. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa masyarakat cenderung lebih mudah memahami aplikasi kesehatan jika penyampaiannya dilakukan oleh tenaga pendidik atau fasilitator yang memiliki latar belakang kesehatan serta berasal dari institusi yang mereka percayai seperti perguruan tinggi setempat. Temuan ini menguatkan bahwa program sosialisasi Mobile JKN harus dirancang dengan pendekatan personal, komunikatif, dan kontekstual agar mampu meningkatkan kepercayaan diri warga dalam mengakses layanan digital, sekaligus meminimalkan resistensi terhadap teknologi baru.

RW 12 Kelurahan Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar merupakan wilayah semi-perkotaan dengan karakteristik masyarakat yang heterogen. Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat di wilayah tersebut belum memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN secara optimal. Banyak warga masih menggunakan pelayanan manual untuk urusan administrasi BPJS Kesehatan seperti pengecekan kepesertaan, perubahan data peserta, maupun pendaftaran pelayanan kesehatan. Selain itu, masyarakat juga belum memahami berbagai fitur penting yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Sebagian masyarakat merasa takut melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, khawatir data pribadi bocor, atau merasa proses penggunaan aplikasi terlalu rumit. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pelaksanaan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN secara langsung kepada masyarakat (Rahmawati, 2020).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat di RW 12 Kelurahan Wonorejo. Melalui kegiatan penyuluhan dan praktik langsung, diharapkan masyarakat mampu menggunakan aplikasi Mobile JKN secara



mandiri sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan (Handayani et al., 2023).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berkontribusi terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs). Menurut United Nations (2015), SDGs merupakan agenda global yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan. Kegiatan ini secara khusus mendukung SDG 3 (Good Health and Well-being) melalui peningkatan akses terhadap layanan kesehatan digital serta SDG 9 (Industry, Innovation and Infrastructure) melalui pemanfaatan inovasi teknologi dalam pelayanan kesehatan (World Health Organization, 2021). Selain itu, kegiatan ini juga mendukung SDG 4 (Quality Education) melalui peningkatan literasi kesehatan digital masyarakat. van Kessel et al. (2022) menjelaskan bahwa literasi kesehatan digital merupakan determinan penting dalam meningkatkan kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan kesehatan digital secara mandiri sehingga turut berkontribusi pada pengurangan kesenjangan akses layanan kesehatan (SDG 10: Reduced Inequalities).

Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: Meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN, Meningkatkan keterampilan masyarakat dalam menggunakan fitur-fitur Mobile JKN, Mendorong pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan secara mandiri, Mendukung transformasi pelayanan kesehatan digital di masyarakat.

METODE

Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode pendidikan kesehatan melalui penyuluhan, demonstrasi, simulasi praktik langsung, serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pendekatan edukasi dilakukan secara partisipatif agar peserta dapat memahami materi dengan lebih mudah.

Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan di RW 12 Kelurahan Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar pada tanggal 22 Februari 2026.

Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan adalah masyarakat RW 12 Kelurahan Wonorejo yang merupakan peserta BPJS Kesehatan dan memiliki smartphone namun belum optimal menggunakan aplikasi Mobile JKN. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan sebanyak 25 orang. Karakteristik peserta terdiri atas 25 orang dengan rentang usia 21-68 tahun. Sebagian besar peserta berusia 40-60 tahun, terdiri dari ibu rumah tangga, kader kesehatan, dan masyarakat umum. Berdasarkan tingkat pendidikan, peserta didominasi lulusan SMA, diikuti lulusan SMP dan perguruan tinggi. Seluruh peserta merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan yang telah memiliki smartphone, namun sebagian besar belum pernah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal.



Tabel 1. Karakteristik Peserta

No	Karakteristik	F	%
1	Usia		
	• 20-39 tahun	6	24,0
	• 40-59 tahun	14	56,0
	• > 60 tahun	5	20,0
	Total	25	100,0
2	Jenis Kelamin		
	• Laki-laki	7	28,0
	• Perempuan	18	72,0
	Total	25	100,0
3	Pendidikan Terakhir		
	• SMP	5	20,0
	• SMA/SMK	14	56,0
	• Perguruan Tinggi	6	24,0
	Total	25	100,0
4	Pekerjaan		
	• Ibu Rumah Tangga	12	48,0
	• Kader Kesehatan	5	20,0
	• Wiraswasta	4	16,0
	• Pensiunan	2	8,0
	• Lainnya	2	8,0
	Total	25	100,0

Peserta kegiatan berjumlah 25 orang yang terdiri atas 18 perempuan (72,0%) dan 7 laki-laki (28,0%). Sebagian besar peserta berada pada kelompok usia 40-59 tahun (56,0%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas merupakan lulusan SMA/SMK (56,0%), sedangkan berdasarkan pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga (48,0%). Seluruh peserta merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan yang telah memiliki telepon pintar, namun sebagian besar belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal sebelum kegiatan berlangsung.

Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan pengurus RW, penyusunan materi penyuluhan, pembuatan leaflet, persiapan alat dan bahan, serta penyusunan instrumen evaluasi berupa kuesioner pre-test dan post-test.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui:

- a. Pembukaan dan perkenalan tim pengabdian.
- b. Penyampaian materi mengenai Mobile JKN.
- c. Demonstrasi penggunaan aplikasi.
- d. Praktik langsung penggunaan aplikasi oleh peserta.
- e. Sesi diskusi dan tanya jawab.
- f. Pendampingan penggunaan fitur aplikasi.

Materi yang diberikan meliputi: Pengertian dan manfaat Mobile JKN, Cara mengunduh dan menginstal aplikasi, Registrasi akun dan login,



Penggunaan kartu digital, Pengecekan status kepesertaan, Pendaftaran antrean online, Perubahan fasilitas Kesehatan, Penggunaan layanan administrasi daring.

3. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan menggunakan metode pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta. Selain itu dilakukan observasi terhadap kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Instrumen dan Analisis Data

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner pengetahuan mengenai Mobile JKN. Data dianalisis menggunakan uji Paired T-Test untuk mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan sebelum dan sesudah kegiatan penyuluhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat berlangsung dengan lancar dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi selama kegiatan berlangsung. Sebagian besar peserta aktif bertanya mengenai fitur aplikasi Mobile JKN serta kendala yang selama ini mereka alami.

Karakteristik Peserta

Peserta kegiatan terdiri dari masyarakat umum, kader kesehatan, ibu rumah tangga, dan lansia yang merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan. Sebagian besar peserta telah memiliki smartphone namun belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN secara optimal.

Tingkat Pengetahuan Sebelum dan Sesudah Penyuluhan

Berdasarkan hasil pre-test diketahui bahwa sebagian besar peserta masih memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar peserta hanya mengetahui fungsi kartu digital dan belum memahami berbagai fitur lain yang tersedia dalam aplikasi, seperti antrean online, perubahan fasilitas kesehatan, maupun pengecekan status kepesertaan.

Setelah dilakukan penyuluhan dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN, terjadi peningkatan pengetahuan masyarakat secara signifikan. Peserta mulai memahami fungsi, manfaat, serta cara penggunaan fitur-fitur utama dalam aplikasi Mobile JKN secara mandiri.

Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Sebelum dan Setelah Penyuluhan

Tingkat Pengetahuan	Pre Test		Post Test	
	f	%	f	%
Kurang	19	76	0	0
Baik	6	24	25	100
Jumlah	25	100	25	100
Mean	52.0		96.80	
Std. Deviation	13.540		5.568	
p-value	0,000			



Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata pre-test sebesar 52,00 dengan standar deviasi 13,540 meningkat menjadi 96,80 pada post-test dengan standar deviasi 5,568. Hasil uji Paired T-Test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat perbedaan signifikan antara tingkat pengetahuan masyarakat sebelum dan sesudah penyuluhan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai layanan digital BPJS Kesehatan.

Tabel 3. Kemampuan Peserta Mengoperasikan Fitur Mobile JKN Setelah Pendampingan

No	Keterampilan	Berhasil (n)	Persentase (%)
1	Mengunduh aplikasi	25	100
2	Registrasi akun	24	96,0
3	Login aplikasi	24	96,0
4	Menampilkan kartu digital	25	100
5	Mengecek status kepesertaan	24	96,0
6	Menggunakan antrean online	22	88,0
7	Mengubah FKTP	21	84,0

Hasil observasi setelah kegiatan menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta telah mampu mengoperasikan fitur-fitur dasar aplikasi Mobile JKN. Seluruh peserta (100%) berhasil mengunduh aplikasi dan menampilkan kartu digital. Sebanyak 96% peserta mampu melakukan registrasi akun, login aplikasi, serta mengecek status kepesertaan secara mandiri. Selain itu, 88% peserta berhasil menggunakan fitur antrean online, sedangkan 84% peserta telah mampu melakukan perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Hasil tersebut menunjukkan bahwa metode penyuluhan yang dipadukan dengan demonstrasi dan pendampingan praktik langsung tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga meningkatkan keterampilan praktis dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan.

Kemampuan Penggunaan Aplikasi

Selain peningkatan pengetahuan, peserta juga mengalami peningkatan keterampilan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar peserta mampu: 1. Mengunduh dan menginstal aplikasi. 2. Membuat akun dan login. 3. Menampilkan kartu digital. 4. Mengecek status kepesertaan. 5. Menggunakan fitur antrean online. 6. Mengubah fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Peningkatan nilai rata-rata pengetahuan dari pre-test ke post-test menunjukkan bahwa peserta semakin memahami fungsi dan penggunaan fitur-fitur Mobile JKN seperti kartu digital, antrean online, pengecekan status kepesertaan, dan perubahan fasilitas kesehatan. Kegiatan ini memberikan manfaat positif bagi masyarakat karena mempermudah akses layanan kesehatan secara mandiri, cepat, dan efisien serta mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital di lingkungan masyarakat.

Pembahasan



Hasil kegiatan pengabdian masyarakat menunjukkan bahwa penyuluhan dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat. Peningkatan nilai post-test membuktikan bahwa edukasi kesehatan berbasis praktik langsung memberikan dampak positif terhadap pemahaman masyarakat.

Menurut Notoatmodjo (2018), pendidikan kesehatan merupakan proses yang bertujuan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memelihara kesehatan melalui peningkatan pengetahuan dan perubahan perilaku. Dalam kegiatan ini, masyarakat memperoleh informasi baru mengenai layanan digital BPJS Kesehatan sehingga mampu meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Peningkatan pengetahuan peserta setelah kegiatan sosialisasi menunjukkan bahwa intervensi edukasi berbasis media digital dan praktik langsung mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi kesehatan. El Benny et al. (2021) menjelaskan bahwa intervensi digital yang disertai edukasi kesehatan berperan dalam meningkatkan eHealth literacy sehingga masyarakat lebih mampu memahami dan memanfaatkan layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, van Kessel et al. (2022) menyatakan bahwa literasi kesehatan digital merupakan determinan penting yang mendukung keterlibatan masyarakat (patient engagement) dalam pengelolaan kesehatannya sendiri serta meningkatkan pemanfaatan teknologi kesehatan. Oleh karena itu, penyampaian materi yang sederhana, demonstrasi penggunaan aplikasi, dan kesempatan praktik langsung menjadi komponen penting dalam meningkatkan efektivitas edukasi Mobile JKN.

Hasil kegiatan ini juga sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa seseorang akan menerima teknologi apabila merasa teknologi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata. Hal ini diperkuat oleh penelitian Damanik et al. (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi berpengaruh signifikan terhadap penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Melalui demonstrasi dan praktik langsung, peserta mampu memahami bahwa aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan.

Selain dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan kegiatan ini juga dapat dipahami menggunakan pendekatan Health Belief Model (HBM). Dalam model tersebut, praktik langsung dan pendampingan mampu menurunkan perceived barriers berupa kekhawatiran peserta terhadap kesalahan saat menggunakan aplikasi serta meningkatkan self-efficacy atau keyakinan peserta terhadap kemampuan mereka mengoperasikan Mobile JKN secara mandiri. Peningkatan kepercayaan diri tersebut mendorong peserta untuk lebih bersedia memanfaatkan layanan kesehatan digital dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian El Benny et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan self-efficacy dan kemampuan literasi kesehatan digital berperan penting dalam keberhasilan pemanfaatan layanan kesehatan digital. Selain itu, van Kessel et al. (2022) menjelaskan bahwa literasi kesehatan digital merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan adopsi teknologi kesehatan oleh masyarakat.

Peningkatan pengetahuan peserta juga dipengaruhi oleh metode penyuluhan yang digunakan. Kegiatan tidak hanya dilakukan melalui ceramah, tetapi juga demonstrasi dan pendampingan langsung. Metode praktik langsung terbukti lebih efektif dalam meningkatkan keterampilan masyarakat dibandingkan metode ceramah saja.



Penelitian Handayani et al. (2023) menyebutkan bahwa edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai layanan digital kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat lebih mudah memahami penggunaan aplikasi setelah dilakukan pendampingan secara langsung. Selain itu, penelitian Amelia et al. (2022) menyatakan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat melalui penyuluhan dan pendampingan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital.

Dalam kegiatan ini ditemukan bahwa sebagian peserta awalnya merasa takut menggunakan aplikasi karena khawatir melakukan kesalahan atau kehilangan data. Namun setelah dilakukan pendampingan, peserta menjadi lebih percaya diri dalam menggunakan fitur aplikasi Mobile JKN. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan psikologis terhadap penggunaan teknologi dapat dikurangi melalui pendekatan edukatif yang komunikatif.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan secara partisipatif melalui penyuluhan, demonstrasi, diskusi interaktif, dan pendampingan praktik penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pendekatan tersebut bertujuan agar peserta tidak hanya memahami materi yang disampaikan, tetapi juga mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Dokumentasi seluruh rangkaian kegiatan disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kegiatan penyuluhan dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN

Gambar diatas merupakan dokumentasi kegiatan penyuluhan dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat RW 12 Kelurahan Wonorejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Kegiatan dilakukan melalui metode ceramah, demonstrasi, dan praktik langsung penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pada kegiatan ini peserta diberikan penjelasan mengenai fungsi dan manfaat aplikasi, cara login, penggunaan kartu digital, pengecekan status kepesertaan, serta penggunaan fitur antrean online dan perubahan fasilitas kesehatan. Peserta terlihat aktif mengikuti proses edukasi dan praktik penggunaan aplikasi sebagai upaya meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat.



Kegiatan ini juga mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta mempermudah akses informasi kesehatan bagi masyarakat. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, kegiatan ini juga memberikan manfaat bagi kader kesehatan dan pengurus RW sebagai fasilitator lokal. Kader kesehatan yang telah memahami penggunaan Mobile JKN dapat membantu masyarakat lain yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi.

Namun demikian, hasil kegiatan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Fauzi et al. (2022) yang menyatakan bahwa meskipun masyarakat telah mendapatkan sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN, masih terdapat sebagian peserta yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi karena faktor usia lanjut, keterbatasan pendidikan, serta rendahnya kemampuan penggunaan smartphone. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan tidak selalu diikuti dengan peningkatan kemampuan praktik penggunaan aplikasi secara optimal. Selain itu, penelitian Kartika et al. (2021)) juga menyebutkan bahwa rendahnya akses internet dan keterbatasan perangkat smartphone menjadi hambatan utama dalam implementasi layanan digital kesehatan di masyarakat pedesaan. Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan manual karena dianggap lebih mudah dibandingkan penggunaan aplikasi digital. Perbedaan hasil tersebut kemungkinan disebabkan oleh metode pendampingan yang digunakan dalam kegiatan ini, dimana peserta mendapatkan praktik langsung dan pendampingan secara intensif sehingga lebih mudah memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet pada beberapa peserta dan rendahnya kemampuan penggunaan smartphone pada kelompok lansia. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pendampingan lanjutan agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat berlangsung secara berkelanjutan. Secara umum, kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Peningkatan literasi digital kesehatan diharapkan dapat membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat, efektif, dan efisien.

Selain itu, meskipun hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang signifikan, keberlanjutan penggunaan Mobile JKN perlu dipastikan melalui monitoring pascakegiatan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah membentuk kelompok pendamping berbasis kader kesehatan sebagai peer support yang membantu masyarakat ketika mengalami kendala penggunaan aplikasi. Selain itu, evaluasi lanjutan satu hingga tiga bulan setelah kegiatan dapat dilakukan untuk mengetahui konsistensi penggunaan aplikasi serta mengidentifikasi hambatan yang masih dihadapi peserta. World Health Organization (2021) menekankan bahwa implementasi layanan kesehatan digital memerlukan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan pemanfaatan teknologi tetap efektif dan berkesinambungan. Sejalan dengan hal tersebut, Jacob et al. (2022) menjelaskan bahwa pendampingan berkelanjutan, dukungan pengguna, dan evaluasi pascaintervensi merupakan faktor penting dalam mempertahankan adopsi aplikasi kesehatan digital oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai sosialisasi pengenalan dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di RW 12 Kelurahan Wonorejo Gondangrejo



Karanganyar berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan nilai pengetahuan masyarakat setelah dilakukan penyuluhan dan praktik langsung penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Keberhasilan program ini perlu ditindaklanjuti melalui kegiatan monitoring dan pendampingan secara berkala oleh kader kesehatan maupun pengurus wilayah sehingga penggunaan Mobile JKN dapat berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan dampak jangka panjang terhadap peningkatan akses layanan kesehatan digital masyarakat.

Masyarakat mampu memahami fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN serta dapat menggunakan fitur-fitur dasar seperti kartu digital, pengecekan status kepesertaan, antrean online, dan perubahan fasilitas kesehatan. Kegiatan ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan kesehatan berbasis digital.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat menjadi salah satu strategi efektif dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional serta meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat. Diperlukan kegiatan pendampingan berkelanjutan agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat dilakukan secara optimal oleh seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., Putri, D., & Rahman, A. (2022). Analisis literasi digital masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 115-123.
- Andarwati, M. (2021). Literasi digital kesehatan masyarakat dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 16(1), 45-53.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN*. BPJS Kesehatan.
- Damanik, F. S., Widayanti, A. W., & Wiedyaningsih, C. (2024). User acceptance of Mobile-JKN: Insights from the Technology Acceptance Model. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 206-217. <https://doi.org/10.20473/jaki.v12i2.2024.206-217>
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- El Benny, M., Kabakian-Khasholian, T., El-Jardali, F., & Bardus, M. (2021). Application of the eHealth Literacy Model in digital health interventions: Scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(6), e23473. <https://doi.org/10.2196/23473>
- Fauzi, A., Rahman, D., & Lestari, N. (2022). Faktor hambatan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat lanjut usia. *Jurnal Kesehatan Digital Indonesia*, 4(2), 88-96.
- Handayani, P., Sari, N., & Wulandari, D. (2023). Edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap peningkatan pemahaman layanan kesehatan digital. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Kesehatan*, 5(1), 21-28.
- Jacob, C., Sezgin, E., Sanchez-Vazquez, A., & Ivory, C. (2022). Sociotechnical factors affecting patients' adoption of mobile health tools: Systematic literature review and narrative synthesis. *JMIR mHealth and uHealth*, 10(5), e36284. <https://doi.org/10.2196/36284>
- Kartika, D., Prasetyo, A., & Wulandari, S. (2021). Hambatan implementasi layanan kesehatan digital pada masyarakat pedesaan. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 6(1), 45-53.



- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Transformasi digital kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pratiwi, I., & Widodo, U. (2025). PERAN TEKNOLOGI BLOCKCHAIN TERHADAP KEAMANAN DAN PRIVASI DATA SISTEM INFORMASI LAYANAN KESEHATAN: STUDI PUSTAKA. *INDEXIA Infomatic and Computational Intelligent Journal*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.30587/indexia.v7i1.9630>
- Rahmawati, I. (2020). Faktor psikologis dalam penerimaan layanan kesehatan digital masyarakat. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(2), 101-109.
- Sagala, R. B., & Hajad, V. (2022). Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile JKN Di Kantor BPJS Kota Subulussalam. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(1), 14-23. <https://doi.org/10.24076/jspg.2022v4i1.775>
- Suhadi, A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 34-42.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. United Nations. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Van Kessel, R., Wong, B. L. H., Clemens, T., & Brand, H. (2022). Digital health literacy as a super determinant of health: More than simply the sum of its parts. *Internet Interventions*, 27, 100500. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100500>
- World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020-2025*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

