

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

Sosialisasi Penggunaan Mobile JKN Dissemination on the Use of Mobile JKN

Sriyani Windarti*, Hastuti, Mangindara, Helma Liana Safitri
*Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia
sriyaniwindarti@gmail.com*

Abstract

Background: Digital technology provides opportunities for communities to access health administration services more easily, quickly, and independently. BPJS Kesehatan provides the Mobile JKN application, which enables participants to access various membership information and administrative services. However, the utilization of the application may still be limited by differences in digital knowledge and skills among community members. Objective: This community service activity aimed to improve community knowledge and skills in using the Mobile JKN application as a means of accessing information and administrative services related to the National Health Insurance Program (JKN). Methods: The activity was conducted through direct education and socialization at the Penambungan Village Office, Mariso District, Makassar City. The activities consisted of a pretest, educational presentation, demonstration of Mobile JKN features, hands-on practice, discussion, question-and-answer session, and posttest. A total of 30 participants attended the activity. Results: The evaluation showed an increase in participants' knowledge regarding Mobile JKN. The average pretest score increased from 57.3 to 86.7 in the posttest, representing an increase of 29.4 points. Participants also demonstrated improved ability to identify application functions, navigate the application, access membership information, use administrative services, and understand the use of health service queue features according to applicable provisions. Conclusion: Socialization of Mobile JKN improved community knowledge and skills in utilizing BPJS Kesehatan digital services. Direct education combined with hands-on application practice can be used as a strategy to strengthen community digital health literacy.

Keywords: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Digital Literacy, National Health Insurance, Health Services

Abstrak

Latar Belakang: Perkembangan teknologi digital memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi kesehatan secara lebih mudah, cepat, dan mandiri. BPJS Kesehatan menyediakan aplikasi Mobile JKN yang dapat digunakan peserta untuk mengakses berbagai informasi dan layanan administrasi kepesertaan. Namun, pemanfaatan aplikasi tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pengetahuan dan keterampilan digital sebagian masyarakat. **Tujuan:** Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan mengakses layanan administrasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). **Metode:** Kegiatan dilaksanakan melalui sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Penambungan, Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Kegiatan meliputi pretest, penyampaian materi, demonstrasi penggunaan Mobile JKN, praktik langsung, diskusi, tanya jawab, dan posttest. Peserta berjumlah 30 orang. **Hasil:** Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan peserta mengenai Mobile JKN. Nilai rata-rata pretest sebesar 57,3 meningkat menjadi 86,7 pada posttest, atau mengalami peningkatan sebesar 29,4 poin. Peserta juga menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengenali fungsi aplikasi, melakukan akses dan navigasi menu, melihat informasi kepesertaan, memanfaatkan layanan administrasi, serta memahami penggunaan fitur antrian pelayanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. **Kesimpulan:** Sosialisasi

penggunaan Mobile JKN mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Edukasi secara langsung dan praktik penggunaan aplikasi dapat menjadi strategi untuk meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: Mobile JKN, BPJS Kesehatan, Literasi Digital, JKN, Pelayanan Kesehatan

Penulis Korespondensi: Sriyani Windarti

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah berkembang dalam berbagai bidang pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan mengakses layanan secara lebih cepat tanpa selalu harus datang langsung ke kantor pelayanan. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial dalam bidang kesehatan yang membutuhkan dukungan administrasi dan informasi yang mudah diakses oleh peserta. (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas, 2023; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023; World Health Organization, 2023; Republik Indonesia, 2024).

Seiring perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan menyediakan berbagai kanal digital untuk membantu peserta memperoleh informasi dan melakukan sejumlah kebutuhan administrasi kepesertaan. Salah satu kanal digital yang dapat dimanfaatkan peserta adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada peserta dalam mengakses berbagai informasi dan layanan terkait kepesertaan JKN melalui perangkat telepon pintar. Pemanfaatan layanan digital tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi interaksi antara peserta dengan penyelenggara program. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024a; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024b; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2023).

Meskipun teknologi digital semakin berkembang, kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi, masuk ke aplikasi, memahami menu, mencari informasi kepesertaan, maupun menggunakan fitur pelayanan yang tersedia. Kesenjangan literasi digital dapat menyebabkan masyarakat belum memanfaatkan fasilitas digital yang sebenarnya telah tersedia. (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2023; Manganello et al., 2022; Nouri et al., 2021).

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya edukasi yang tidak hanya menjelaskan manfaat aplikasi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mempraktikkan penggunaan aplikasi secara langsung. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan tema sosialisasi penggunaan Mobile JKN dilaksanakan di Kantor Kelurahan Penambungan, Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Kegiatan ini diarahkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi Mobile JKN dan memberikan keterampilan dasar agar peserta dapat menggunakan aplikasi secara lebih mandiri. (Nouri et al., 2021; Manganello et al., 2022; Imran et al., 2026).

Melalui kegiatan tersebut, masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan layanan digital secara tepat, memahami informasi kepesertaan, serta mengetahui prosedur administrasi yang dapat dilakukan melalui aplikasi sesuai dengan fitur dan ketentuan yang berlaku. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024a; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024b; World Health Organization, 2024).

II. METODE PELAKSANAAN

Sasaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah masyarakat Kelurahan Penambungan, Kecamatan Mariso, Kota Makassar, khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), anggota keluarga peserta JKN, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi Mobile JKN, serta masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai layanan administrasi JKN berbasis digital. Kegiatan diikuti oleh 30 orang peserta yang dipilih berdasarkan kebutuhan terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan, terutama dalam mengakses informasi kepesertaan, memahami fitur Mobile JKN, dan menggunakan layanan yang tersedia secara mandiri.

Kegiatan dilaksanakan pada 27 Juni 2026 bertempat di Kantor Kelurahan Penambungan, Cenderawasih II No. 24, Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Tahap persiapan dilakukan melalui koordinasi dengan pihak Kelurahan Penambungan, identifikasi kebutuhan peserta, penyusunan materi sosialisasi, persiapan media presentasi, instrumen evaluasi, serta perangkat untuk demonstrasi aplikasi, dengan materi disusun menggunakan bahasa sederhana agar dapat dipahami oleh peserta dengan tingkat literasi digital yang beragam. Tahap pelaksanaan diawali dengan pemberian pretest untuk mengukur pengetahuan awal peserta mengenai fungsi, manfaat, fitur, keamanan akun, dan layanan administrasi Mobile JKN, kemudian dilanjutkan dengan penyampaian materi mengenai pengenalan Mobile JKN, manfaat aplikasi, cara mengakses aplikasi, tampilan dan menu, informasi kepesertaan, layanan administrasi, fitur pelayanan kesehatan, serta keamanan akun dan perlindungan data pribadi.

Selanjutnya dilakukan demonstrasi penggunaan Mobile JKN secara bertahap menggunakan telepon pintar, mulai dari membuka aplikasi, melakukan akses, mengenali menu, mencari informasi, hingga menggunakan fitur pelayanan yang relevan. Peserta kemudian diberikan kesempatan untuk melakukan praktik langsung menggunakan perangkat masing-masing dengan pendampingan tim apabila mengalami kesulitan dalam navigasi atau memahami fungsi menu tertentu. Kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab mengenai penggunaan aplikasi serta permasalahan administrasi yang sering dihadapi peserta, kemudian diakhiri dengan posttest untuk mengetahui perubahan pengetahuan setelah mengikuti kegiatan.

Media yang digunakan meliputi laptop, LCD proyektor, telepon pintar, materi presentasi, leaflet atau panduan penggunaan, serta kuesioner pretest dan posttest. Evaluasi dilakukan melalui perbandingan hasil pretest dan posttest, observasi kemampuan peserta dalam mengikuti demonstrasi dan praktik penggunaan aplikasi, diskusi dan tanya jawab, serta identifikasi kendala yang dialami peserta selama menggunakan Mobile JKN.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Tabel 1. Karakteristik Peserta

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Laki-laki	11	36,7%
Perempuan	19	63,3%
Usia 18–30 tahun	7	23,3%
Usia 31–45 tahun	13	43,3%
Usia >45 tahun	10	33,4%
Pendidikan dasar/menengah	20	66,7%
Pendidikan tinggi	10	33,3%

Peserta mengikuti seluruh rangkaian kegiatan mulai dari pretest, penyampaian materi, demonstrasi, praktik, diskusi, hingga posttest.

Tabel 2. Hasil Pretest dan Posttest

Evaluasi	Rata-rata	SD	Peningkatan
Pretest	57,3	11,4	-
Posttest	86,7	7,8	29,4 poin

Peningkatan rata-rata sebesar 29,4 poin menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dapat meningkatkan pemahaman peserta mengenai penggunaan Mobile JKN. Sebelum kegiatan, sebagian peserta belum memahami secara lengkap fungsi aplikasi dan fitur yang tersedia. Setelah mendapatkan penjelasan dan praktik, peserta lebih mampu menjelaskan fungsi dasar aplikasi serta memahami beberapa layanan yang dapat diakses secara digital.

Tabel 3. Pemahaman Peserta Setelah Sosialisasi

Materi	Peserta Memahami	Persentase
Pengertian dan manfaat Mobile JKN	28	93,3%
Pengenalan menu aplikasi	27	90,0%
Informasi kepesertaan	28	93,3%
Layanan administrasi	26	86,7%
Fitur antrean pelayanan	25	83,3%
Keamanan akun dan data pribadi	29	96,7%

Materi mengenai keamanan akun dan data pribadi memperoleh tingkat pemahaman tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa peserta cukup memahami pentingnya menjaga kerahasiaan informasi pribadi ketika menggunakan aplikasi digital. Materi mengenai fitur antrean pelayanan memperoleh persentase pemahaman yang relatif lebih rendah dibandingkan materi lainnya karena peserta memerlukan pemahaman terhadap alur pelayanan dan fasilitas kesehatan yang tersedia.

Tabel 4. Kemampuan Peserta dalam Praktik Mobile JKN

Kemampuan	Jumlah Peserta	Persentase
Membuka dan mengakses aplikasi	29	96,7%
Mengenali menu utama	27	90,0%
Menemukan informasi kepesertaan	28	93,3%
Mengikuti demonstrasi layanan administrasi	26	86,7%
Mengikuti demonstrasi fitur antrean	25	83,3%
Memahami keamanan data pribadi	29	96,7%

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta dapat mengikuti praktik penggunaan aplikasi. Peserta yang lebih muda cenderung lebih cepat memahami navigasi aplikasi, sedangkan peserta usia lebih lanjut membutuhkan pendampingan lebih intensif.

2. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan sosialisasi mengenai Mobile JKN. Nilai rata-rata pengetahuan meningkat dari 57,3 pada pretest menjadi 86,7 pada posttest. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian materi secara langsung disertai

Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

demonstrasi dan praktik dapat membantu masyarakat memahami penggunaan layanan digital. (Manganello et al., 2022; Nouri et al., 2021; Imran et al., 2026).

Sosialisasi menjadi penting karena keberadaan aplikasi digital tidak secara otomatis menjamin seluruh masyarakat dapat memanfaatkannya. Kemampuan menggunakan teknologi dipengaruhi oleh pengalaman, usia, tingkat pendidikan, kepemilikan perangkat, serta tingkat kenyamanan individu dalam menggunakan layanan digital. (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2023; Nouri et al., 2021; Manganello et al., 2022).

Demonstrasi secara langsung memberikan keuntungan karena peserta dapat melihat tahapan penggunaan aplikasi secara konkret. Setelah demonstrasi, peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan langkah yang sama menggunakan telepon pintar masing-masing. Pendekatan praktik tersebut membantu mengurangi kesenjangan antara pengetahuan teoritis dan kemampuan penggunaan aplikasi. (Nouri et al., 2021; Manganello et al., 2022; Imran et al., 2026).

Salah satu aspek penting dalam penggunaan Mobile JKN adalah pemahaman mengenai informasi kepesertaan. Dengan kemampuan mengakses informasi secara mandiri, peserta dapat memperoleh informasi yang tersedia melalui aplikasi tanpa harus selalu datang secara langsung untuk kebutuhan yang dapat dilayani secara digital. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024a; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024b).

Pemanfaatan layanan digital juga dapat mendukung efisiensi interaksi administrasi. Namun, masyarakat tetap perlu memahami bahwa tidak semua kebutuhan pelayanan kesehatan dapat diselesaikan melalui aplikasi. Fitur dan prosedur pelayanan dapat berubah sesuai dengan kebijakan penyelenggara, sehingga pengguna perlu memperhatikan informasi terbaru yang tersedia pada kanal resmi BPJS Kesehatan. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2023; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024a; Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024b).

Aspek keamanan data juga menjadi materi penting dalam kegiatan. Peserta diberikan pemahaman agar tidak memberikan kode verifikasi, kata sandi, atau informasi autentikasi kepada orang lain. Pengguna juga perlu berhati-hati terhadap pesan atau tautan yang mengatasnamakan layanan JKN tetapi berasal dari sumber yang tidak jelas. (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2024b; World Health Organization, 2023; OECD, 2023).

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan edukasi yang dipadukan dengan praktik langsung dapat meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Pendampingan oleh perangkat kelurahan atau kader masyarakat dapat menjadi langkah lanjutan agar keterampilan yang telah diperoleh dapat dipertahankan. (Nouri et al., 2021; Manganello et al., 2022; Imran et al., 2026).

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat memberikan berbagai dampak positif bagi peserta, antara lain meningkatnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai Mobile JKN, termasuk fungsi, manfaat, menu, dan layanan yang tersedia dalam aplikasi. Peserta juga mengalami peningkatan kemampuan dalam mengakses informasi kepesertaan secara mandiri serta memahami pentingnya menjaga keamanan akun dan data pribadi. Selain itu, kegiatan ini meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital. Dalam jangka panjang, peningkatan literasi digital diharapkan dapat membantu masyarakat memanfaatkan berbagai kanal pelayanan JKN secara lebih efektif, mudah, dan mandiri.

IV. KESIMPULAN

Sosialisasi penggunaan Mobile JKN yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Penambungan, Kecamatan Mariso, Kota Makassar, pada 27 Juni 2026 diikuti oleh 30 peserta dan berjalan dengan baik. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan rata-rata pengetahuan peserta dari 57,3 pada pretest menjadi 86,7 pada posttest, dengan peningkatan sebesar 29,4 poin. Peserta juga menunjukkan peningkatan kemampuan dalam mengenali fungsi aplikasi, mengakses informasi kepesertaan, memahami layanan administrasi, mengikuti demonstrasi fitur pelayanan, serta menjaga keamanan data pribadi. Kombinasi penyampaian materi, demonstrasi, praktik langsung, dan diskusi dapat digunakan sebagai pendekatan edukatif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan layanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, khususnya Program Studi Administrasi Rumah Sakit, yang telah memberikan dukungan, arahan, fasilitas, dan kesempatan sehingga kegiatan Sosialisasi Penggunaan Mobile JKN dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia atas dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan, serta kepada Pemerintah Kelurahan Penambungan Kecamatan Mariso Kota Makassar yang telah memberikan tempat, dukungan, dan fasilitasi kegiatan. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh peserta yang telah mengikuti kegiatan secara aktif dari awal hingga akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Panduan Layanan bagi Peserta JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2024.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Mobile JKN: Panduan Penggunaan Aplikasi. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2024.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Transformasi Mutu Layanan JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2023.
- Darwis, M., Soraya, S., Nawangwulan, K., Ekawaty, D., Imran, A., & Yusuf, Y. (2023). Hospital Management Information System. *International Journal of Health Sciences*, 1(4), 485–492. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i4.174>
- Imran, A., B, M., Nawawi, R., Nurhayati, N., & Rifai, R. (2026). Pelatihan Peningkatan Kemampuan Komunikasi Tenaga Kesehatan. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 1070–1079. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v4i3.1199>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2024.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Transformasi Digital Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2023.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Status Literasi Digital Indonesia 2022. Jakarta: Kominfo; 2023.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Bappenas. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Bappenas; 2023.
- Manganello JA, Gerstner G, Pergolino K, Graham Y, Falisi A, Strogatz D. The relationship of health literacy with use of digital health tools. *J Med Internet Res*. 2022;24(5):e35145.



Sahabat Sosial

Jurnal Pengabdian Masyarakat

- Nouri R, Kalhori SRN, Ghazisaeedi M, Marchand G, Yasini M. Health literacy and digital health literacy in the context of health information technology. *Health Policy Technol.* 2021;10(4):100571.
- OECD. *Digital Health at a Glance: Digital Transformation of Health Systems*. Paris: OECD Publishing; 2023.
- Pannyiwi, R., Ali, A., & Yulis, D. M. (2025). Strategi Pencegahan Dan Penanggulangan Penyalahgunaan Narkoba Melalui Pendekatan Komunitas Di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 191–200. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.856>
- Pannyiwi, R., Azis, M. N. S. A., & Rahmat, R. A. (2025). Analisis Kendala Perawat Dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik Di Lingkungan Pelayanan Kesehatan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 4(1), 231–243. <https://doi.org/10.59585/bajik.v4i1.921>
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia; 2023.
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia; 2024.
- World Health Organization. *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*. Geneva: WHO; 2021.
- World Health Organization. *Global Initiative on Digital Health*. Geneva: WHO; 2024.
- World Health Organization. *Digital Health and Universal Health Coverage*. Geneva: WHO; 2023.
- World Health Organization. *Global Strategy on Digital Health 2020–2027*. Geneva: WHO; 2025.
- World Bank. *Digital Health for Resilient Health Systems*. Washington DC: World Bank; 2023.