

Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN pada Remaja di SMK Negeri 1 Kupang

**Maria Magdalena Dwi Wahyuni¹, Refi Kristiani Liana Mooy², Putra James Benu³,
Dimas Rohman Ardiansyah⁴, Iffah Atiqah Sari⁵, Maissie Ginaninta Charoline
Niron⁶, Aletha Anasthasya Litelnoni⁷, Theresia Melania Wonga⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Maria Magdalena Dwi Wahyuni

E-mail: putrajems8@gmail.com

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN adalah layanan kesehatan digital yang memudahkan peserta mengakses berbagai layanan seperti pendaftaran online, konsultasi dokter, hingga pengecekan status kepesertaan. Aplikasi ini memberikan manfaat berupa penghematan waktu (peserta dapat dilayani kurang dari satu jam), menghilangkan antrian panjang, dan kemudahan akses tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Kenyataannya, pemanfaatan Mobile JKN di masyarakat khususnya remaja masih rendah karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran remaja tentang aplikasi ini. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan strategi edukasi dan pendampingan kepada 26 remaja kelas XI SMK Negeri 1 Kupang melalui metode pre-test, penyampaian materi, dan post-test. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan pemahaman yang meningkat sebesar 84,6%, dari rata-rata nilai pre-test 7,7% menjadi 92,3% pada post-test. Edukasi yang diberikan mencakup materi registrasi hingga penggunaan seluruh fitur aplikasi Mobile JKN. Strategi ini terbukti efektif meningkatkan pengetahuan remaja dan mengubah sikap remaja yang langsung menginstall aplikasi dan bersemangat mengajak orang tua mereka untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kegiatan pengabdian ini menegaskan pentingnya promosi dan edukasi berkelanjutan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan.

Kata kunci - Edukasi, Digitalisasi, Aplikasi Mobile JKN

Abstract

The JKN Mobile Application is a digital health service that makes it easier for participants to access various services such as online registration, doctor consultations, and membership status checks. This application provides benefits in the form of time savings (participants can be served in less than an hour), eliminating long queues, and ease of access without having to come to a health facility. However, the use of Mobile JKN among the public, especially teenagers, is still low due to a lack of knowledge and awareness about this application. To overcome this problem, an education and mentoring strategy was implemented for 26 11th grade students at SMK Negeri 1 Kupang through a pre-test, material delivery, and post-test method. The purpose of this community service was to increase understanding of the use of the Mobile JKN application. The results of the study showed an increase in understanding of 84.6%, from an average pre-test score of 7.7% to 92.3% on the post-test. The education provided covered material ranging from registration to the use of all features of the Mobile JKN application. This strategy proved effective in increasing the knowledge of adolescents and changing their attitudes, as they immediately installed the application and enthusiastically encouraged their parents to use the Mobile JKN application. This community service activity emphasized the importance of continuous promotion and education to maximize the use of digital technology in health services.

Keywords - Education, Digitalization, JKN Mobile Application

PENDAHULUAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan solusi inovatif yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di bidang kesehatan. Aplikasi layanan kesehatan masyarakat berbasis digital Mobile JKN merupakan upaya untuk menyelenggarakan jaminan layanan kesehatan di Indonesia yang bersifat wajib melalui digitalisasi. Aplikasi ini menjadi terobosan baru yang memudahkan peserta dalam melakukan berbagai layanan, seperti pendaftaran, pembaruan data kepesertaan, akses ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta penyampaian kritik dan saran secara langsung (Apriyani et al., 2024). Kehadiran Mobile JKN mencerminkan transformasi digital dalam pola penyedia layanan kesehatan yang sebelumnya bersifat manual menjadi sistem online yang lebih sederhana, cepat, dan efisien. Dengan demikian, diharapkan masyarakat di Indonesia dapat memanfaatkan Mobile JKN sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara merata (Yuliasuti & Jawahir, 2023).

Aplikasi Mobile JKN menawarkan beragam fitur seperti (1) Fitur program JKN yang menjelaskan informasi dasar dari program JKN, mencakup informasi pendaftaran, hak dan kewajiban peserta, sanksi, fasilitas dan manfaat program, cara pembayaran, serta tanya jawab; (2) Fitur info lokasi fasilitas kesehatan yang memberikan informasi mengenai fasilitas kesehatan, termasuk alamat, jarak, dan nomor telepon; (3) Fitur info riwayat pelayanan yang berfungsi sebagai arsip bagi peserta JKN terkait riwayat perjalanan berobat yang telah dilakukan; (4) Fitur rencana pembayaran bertahap (REHAB) yang disediakan untuk peserta JKN yang telah menunggak tagihan lebih dari 3 bulan; (5) Fitur penambahan peserta yang memungkinkan peserta untuk menambahkan anggota keluarganya ke dalam program JKN; (6) Fitur info peserta yang menjelaskan informasi pribadi para peserta; (7) Fitur pendaftaran pelayanan (antrean) yang memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran online atau mengambil nomor antrean secara online di fasilitas kesehatan; (8) Konsultasi dokter yang dapat diakses oleh peserta JKN yang telah menjalani pengobatan sebelumnya; (9) Fitur perubahan data yang memudahkan peserta dalam mengubah data pribadinya di program JKN; (10) Fitur pengaduan layanan JKN; (11) Fitur info ketersediaan tempat tidur yang memberikan informasi mengenai ketersediaan tempat tidur di seluruh fasilitas kesehatan (Apriyani et al., 2024).

Aplikasi Mobile JKN cukup efektif dalam memudahkan masyarakat menggunakan layanan tersebut. Akan tetapi masyarakat masih belum dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dikarenakan ketidaktahuan informasi dan cara menggunakannya. Hal ini juga dikarenakan penyedia layanan kesehatan masih belum optimal dalam melakukan pemantauan dan edukasi terkait penggunaan Aplikasi JKN Mobile di masyarakat. Pemberdayaan masyarakat melalui edukasi merupakan strategi kunci untuk memperkuat kapasitas lokal agar warga mampu mengambil keputusan yang lebih baik terkait kesehatan, ekonomi, dan lingkungan mereka sendiri (Sihombing, Tryaningsih, et al., 2025). Sehingga diperlukan anak-anak muda dalam membantu memberikan edukasi terkait penggunaan Mobile JKN kepada masyarakat agar memudahkan kepesertaan di penyedia layanan kesehatan (Rizqulloh et al., 2023).

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) di tahun 2025 pengguna internet mengalami peningkatan sebesar 80,66% atau sekitar 229.428.417 jiwa dari total populasi penduduk Indonesia. Hal ini dapat diartikan bahwa hampir seluruh masyarakat Indonesia telah menggunakan internet. Tingginya penggunaan internet di Indonesia sebagai bentuk dalam keterbukaan informasi yang semakin luas dengan menggunakan telepon seluler (APJII, 2025). Pada tahun 2023 data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia berdasarkan kategori usia didapatkan bahwa usia remaja (13-18 tahun) menjadi yang paling banyak menggunakan internet di Indonesia dibandingkan dengan kelompok usia lainnya dengan capaian 98,20% (APJII, 2023). Tingginya penggunaan internet pada remaja memberikan peluang dalam menyebarkan informasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga dapat digunakan secara luas oleh masyarakat.

Walaupun penggunaan internet pada remaja sangat tinggi, tidak menjamin mereka memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pengembangan kesehatan berbasis community support dapat didukung oleh aspek partisipasi dari kelompok remaja sebagai agent of change. Remaja sebagai agent of change yang memiliki skill untuk dikembangkan sebagai bentuk partisipasi untuk edukasi kesehatan diri sendiri, teman sebaya, dan masyarakat (Nurmayanti et al., 2025).

Hal ini didukung oleh fakta di lapangan yang menunjukkan bahwa banyak remaja belum menggunakan aplikasi Mobile JKN dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak penyedia layanan kesehatan terkait penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan masalah yang ditemukan di atas, maka tim pengabdian melakukan edukasi dan pendampingan kepada remaja agar mereka mengetahui pemanfaatan dari aplikasi Mobile JKN serta fitur-fitur yang ada di dalamnya. Dengan remaja mengetahui pentingnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN ini, maka mereka akan lebih sadar untuk memanfaatkan secara optimal aplikasi Mobile JKN dan dapat menyebarkan informasi tersebut kepada keluarga maupun orang-orang disekitar.

Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di kalangan remaja yaitu dengan memberikan edukasi dan pendampingan tentang penggunaan aplikasi tersebut. Melalui kegiatan ini, remaja diharapkan lebih memahami fitur-fitur Mobile JKN dan dapat memanfaatkannya dengan baik, sehingga kepesertaan JKN dapat terus meningkat. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi Mobile JKN.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan mengetahui tingkat pengetahuan remaja mengenai aplikasi Mobile JKN. Kegiatan ini dilakukan pada bulan Oktober 2025 dengan sasaran peserta penyuluhan adalah 26 remaja kelas XI SMK Negeri 1 Kupang dengan metode yang dilakukan adalah edukasi dan pendampingan.

Kami menyusun strategi penyelesaian melalui pelaksanaan *pre-test*, edukasi serta *post-test*. Sebelum edukasi, diberikan lembar *pre-test* untuk mengukur pengetahuan awal, kemudian diberikan paparan materi mengenai aplikasi Mobile JKN mulai dari registrasi hingga pada penggunaan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi Mobile JKN. Setelah penyampaian materi, diberikan lembar *post-test* dengan pertanyaan yang sama seperti pada *pre-test* untuk menilai peningkatan pengetahuan setelah mendapatkan edukasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum pendampingan dilakukan, tim pengabdian melakukan survei terhadap permasalahan yang ada di masyarakat dan menemukan beberapa hal terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN, antara lain:

Sinkronisasi Data

Hasil survei pada masyarakat menunjukkan bahwa, implementasi aplikasi Mobile JKN masih mengalami beberapa tantangan yang perlu ditangani. Masalah sinkron data antara aplikasi Mobile JKN dengan database sistem pusat atau faskes masih terjadi beberapa kendala, seperti terdapat masalah teknis pada verifikasi wajah yang tidak terbaca, gangguan jaringan, dan maintenance aplikasi. Fitur verifikasi wajah kadang-kadang tidak terbaca karena belum validasi dengan data dukcapil, dan ada gangguan jaringan terutama di akhir bulan saat pemeliharaan aplikasi ketika sistem tertutup sementara.

Masalah Teknis

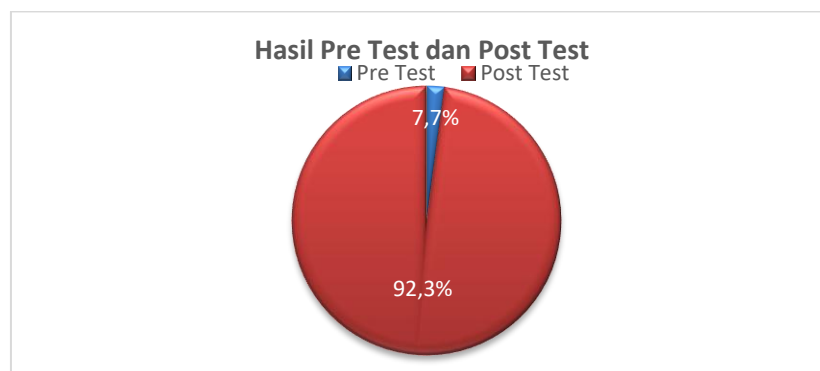
Selain itu terdapat masalah teknis seperti *server down*, aplikasi *error*, dan *timeout* masih terjadi, terutama saat maintenance di awal atau akhir bulan. *Server down* terjadi ketika dilakukan maintenance aplikasi dan penarikan data peserta, strategi mengatasi gangguan, yaitu dengan *login* menggunakan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

jaringan pribadi, menggunakan VPN selama pelayanan, atau menerapkan sistem *drop box* dimana kendala dicatat dulu dan peserta disuruh pulang, setelah jaringan normal baru diselesaikan kebutuhannya dan peserta dihubungi kembali. Kemudian untuk pembayaran iuran sendiri, setiap tanggal 1 di aplikasi memang belum ada fitur bayar manualnya, tapi peserta bisa pakai auto debit dengan mendaftarkan rekening yang akan otomatis terpotong setiap tanggal 1. Meskipun masih terdapat tantangan yakni server down namun pihak mobile JKN menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan layanan berubah memberikan solusi ketika server down yaitu, mengakses aplikasi pada waktu jam tidak sibuk (Finta et al., 2022).

Ketidaksesuaian Data

Kemudian masih ditemukan ketidaksesuaian data terjadi karena perbedaan segmen antara anggota keluarga, misalnya beberapa anggota keluarga penerima bantuan dari pemerintah daerah sedangkan yang lainnya dari pemerintah pusat. Kemudian jika nama, tanggal lahir, nomor HP, atau email yang tidak sesuai dengan data dukcapil harus diperbarui dulu di bagian kepesertaan baru terbaca di aplikasi Mobile JKN. Ketidaksesuaian data biasanya terjadi saat registrasi, seperti alamat, tempat tanggal lahir, atau nama yang dulunya panjang tapi sekarang dipersingkat karena belum ada perubahan data. Dalam kasus ini, peserta harus ke kantor institusi kesehatan terdekat untuk melakukan perubahan data, dan dari data terbaru akan otomatis sinkron dan tertampil di database sistem pusat atau faskes. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah terintegrasi, masih diperlukan validasi dan pembaruan data secara berkala untuk memastikan akurasi informasi. Secara keseluruhan, aplikasi Mobile JKN jaminan kesehatan telah menunjukkan kontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan.



Gambar 1.
Perbandingan Hasil *Pre-test* dan *Post-test*

Berdasarkan masalah yang ditemukan sebelumnya, maka metode yang digunakan adalah edukasi dan pendampingan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN pada peserta yang berusia 15-16 tahun, dengan materi edukasi yang dipaparkan terkait registrasi dan manfaat penggunaan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN. Sebelum melakukan edukasi, kami melakukan *pre-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan awal dari peserta, didapatkan hasil rata-rata nilai *pre-test* 7,7%. Setelah melakukan *pre-test*, kami melakukan pemaparan materi terkait registrasi dan manfaat penggunaan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN, serta melakukan pendampingan langsung kepada peserta. Diakhir edukasi, kami melakukan *post-test* untuk mengetahui peningkatan pemahaman yang didapatkan peserta setelah pemaparan materi, dan didapatkan hasil rata-rata nilai *post-test* 92,3%.

Berdasarkan hasil analisis dari *pre-test* dan *post-test*, menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta sebanyak 84,6% (24 orang), peningkatan ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan telah dipahami dengan baik oleh peserta, dan tersisa 15,4% (2 orang) yang tidak

mengalami peningkatan penyetelah pemaparan materi, hal ini kemungkinan besar terkait kurangnya fokus dan ketelitian saat membaca soal dan opsi sehingga pengetahuan tampak belum benar-benar menguat. Hal ini didukung dari penelitian lain yang menyatakan bahwa edukasi penggunaan jkn mobile dapat meningkatkan pengetahuan siswa secara signifikan dalam bentuk pre dan post test (Wardiah et al., 2023)

Selain itu, juga terlihat adanya perubahan sikap dimana setelah diberikan edukasi peserta langsung menginstall aplikasi Mobile JKN dan antusias untuk mengajak orang tua mereka untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pengaruh edukasi kelompok sebaya dapat merubah perubahan pengetahuan, sikap, perilaku, dan keterampilan terhadap penerapan informasi Kesehatan dan dapat meningkatkan penggunaan mobile JKN sebagai media yang dapat memudahkan masyarakat usia remaja untuk melakukan pemantauan dan pengelolaan kesehatannya secara mandiri (Riska Pradita et al., 2024)



Gambar 2.
Dokumentasi Kegiatan

KESIMPULAN

Aplikasi Mobile JKN merupakan layanan digital dari penyedia layanan kesehatan yang menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan peserta mengakses layanan kesehatan seperti pendaftaran online, konsultasi dokter, hingga pengecekan status kepesertaan. Aplikasi ini memberikan manfaat berupa penghematan waktu, menghilangkan antrian panjang, dan kemudahan akses tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Kenyataannya, pemanfaatan Mobile JKN di kalangan masyarakat khususnya remaja masih rendah karena kurangnya pengetahuan dan kesadaran tentang aplikasi tersebut. Strategi edukasi yang diberikan kepada remaja mencakup materi dari registrasi hingga penggunaan seluruh fitur aplikasi Mobile JKN, terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan mengubah sikap remaja yang langsung menginstall aplikasi dan antusias mengajak orang tua mereka untuk menggunakan aplikasi Mobile JKN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyelesaian pengabdian dan penulisan artikel ini. Apresiasi yang tinggi kami sampaikan kepada pihak SMKN 1 Kupang yang telah mengizinkan kami untuk melakukan edukasi, sehingga pengabdian ini dapat menghasilkan data yang komprehensif dan representatif. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada institusi pendidikan yang telah memberikan dukungan fasilitas dan bimbingan akademis selama proses pengabdian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). Survei Penetrasi & Perilaku Internet. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*.
APJII. (2025). Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Penggunaan Internet. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa*

Internet Indonesia.

- Apriyani, Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Edukasi Manfaat Mobile JKN Sebagai Pendukung Paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8(4), 772–780.
- Finta, D. D., Syamsir, Adriyan, D. P., Muhammad, F., Febrilia, I., & Cahyani, W. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Bpjs Kesehatan Kota Padang. *Jurnal Syntax Fusion*, 2(1), 2022. https://doi.org/10.20935/AL189%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttp
- Nurmayanti, R., Supariasa, I. D. N., & Razak, M. (2025). Edukasi Masyarakat Sehat Sejahtera (EMaSS) : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 93–106. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/emass>
- Riska Pradita, Laska, Y., Kusumo, R., & Safitri, R. (2024). Sosialisasi Kegunaan Rekam Kesehatan Mobile JKN Untuk Pemantauan Kesehatan Remaja Kota Batam Riska. *Jurnal Sapta Mengabdi*, 4(1), 2024. <http://ojs.stikessaptabakti.ac.id/index.php/jsm>
- Rizqulloh, L., Widyaningrum, B. N., & Anggraynie, R. D. (2023). Penyebaran Informasi Kesehatan Mengenai Penggunaan Mobile JKN Pada Remaja di Kota Semarang. *ENGAGEMENT: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 143–148.
- Sihombing, S., Tryaningsih, U., Dewiwati, T. S., & Yerni, A. (2025). Pemberdayaan Masyarakat melalui Edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat dalam Upaya Peningkatan Derajat Kesehatan. *Jurnal Pemberdayaan Berbasis Masyarakat (JPBM)*, 1(2), 77–87. <https://doi.org/10.25311/jpkk.vol1.iss2.957>
- Wardiah, R., Izhar, M. D., Butar, M. B., & Minarni, M. (2023). Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Upaya Memudahkan Akses Pelayanan Kesehatan (Bpjs Kesehatan) Di Sma N 11 Kota Jambi. *Darmabakti: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(1), 25–31. <https://doi.org/10.31102/darmabakti.2023.4.1.25-31>
- Yuliasuti, H., & Jawahir, Moh. (2023). Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 4(01), 28–40. <https://doi.org/10.54147/jpkm.v4i01.726>