

Edukasi Bagi Peserta JKN Untuk Berstrategi Dalam Memanfaatkan JKN Mobile

**Maria Magdalena Dwi Wahyuni¹, Sufyan Tsauri², Martini Enga Ngelung³,
Wilfrida L.G. Nobo⁴, Revalia Angles Herviani Wadu⁵, Jesica Margareta Gaa⁶, Nur
Asma Azizah⁷, Vinta Batseba Lasi⁸, Rivaldo Dimu⁹**

1,2,3,4,5,6,7,8,9 Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Maria Magdalena Dwi Wahyuni

E-mail: tinishandewa@gmail.com

Abstrak

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) merupakan komponen penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Klinik dan Apotek CIRA serta memberikan kegiatan rekomendasi solusi strategis melalui edukasi kepada peserta JKN. Selain itu, kegiatan ini juga melibatkan edukasi kepada masyarakat di lingkungan sekitar tempat tinggal. Observasi lapangan dilakukan pada Oktober 2025 dengan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan metode studi kasus. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap 18 responden. Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem E-CLAIM/P-CARE dan Mobile JKN telah berjalan dengan baik dan mendukung integrasi data antara klinik dengan BPJS Kesehatan. Namun, terdapat enam tantangan utama dalam pemanfaatan Mobile JKN, yaitu: (1) kapasitas penyimpanan perangkat yang tidak mencukupi, (2) kurangnya pemahaman cara penggunaan aplikasi, (3) ketidakpercayaan terhadap keamanan aplikasi, (4) minimnya informasi dan edukasi tentang aplikasi, (5) preferensi masyarakat untuk layanan langsung, dan (6) kendala teknis seperti lupa kata sandi dan gangguan login. Rekomendasi solusi meliputi pengembangan versi aplikasi yang lebih ringan, intensifikasi sosialisasi dan pelatihan, penguatan sistem keamanan, penyediaan layanan bantuan 24 jam, perbaikan fitur teknis, serta penerapan sistem layanan gabungan antara tatap muka dan digital. Implementasi strategi edukasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan efisien di era digital.

Kata kunci - Klinik, SIK, JKN mobile, P-CARE, teknologi digital

Abstract

The Health Information System (HIS) is a crucial component in improving the effectiveness and efficiency of healthcare services. This observational study aimed to identify challenges in utilizing the Mobile JKN application at CIRA Clinics and Pharmacies and to provide strategic solution recommendations through education for JKN participants. Field observations were conducted in October 2025 using a qualitative descriptive approach using a case study method. Primary data were collected through in-depth interviews and direct observation of 18 respondents. The observational results indicated that the E-CLAIM/P-CARE and Mobile JKN systems were operating well and supported data integration between clinics and BPJS Kesehatan. However, six main challenges posed by the utilization of Mobile JKN were: (1) insufficient device storage capacity, (2) lack of understanding of how to use the application, (3) distrust of application security, (4) limited information and education about the application, (5) public preference for direct services, and (6) technical constraints such as forgotten passwords and login issues. Recommended solutions included developing a lighter version of the application, intensifying outreach and training, strengthening the security system, providing 24-hour support services, improving technical features, and implementing a combined face-to-face and digital service system. The implementation of

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

this educational strategy is expected to increase public trust and participation in using the Mobile JKN application to obtain faster, easier, and more efficient health services in the digital era.

Keywords - Clinic, SIK, Mobile JKN, P-CARE, Digital Technology

PENDAHULUAN

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2011, Sistem Informasi Kesehatan didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mencakup proses pengumpulan data, pengolahan, pelaporan, serta pemanfaatan informasi. Pengembangan sistem ini bertujuan untuk mengurangi duplikasi informasi, menyajikan data berkualitas, menjaga integritas, melindungi keamanan, serta mempermudah akses terhadap informasi (Yuliyana, 2023). Sistem informasi kesehatan (SIK) merupakan bagian dari sistem kesehatan Nasional (SKN) yang menyediakan informasi sebagai dukungan dalam pengambilan keputusan di setiap lapisan administrasi kesehatan, mulai dari tingkat pusat, provinsi, kabupaten atau kota, hingga lembaga pelaksana teknis seperti Rumah Sakit dan Puskesmas (Wahyuni et al., 2022)

Klinik merupakan salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang kesehatan yang tak terlepas dari perkembangan teknologi informasi. Setiap layanan yang tersedia di klinik perlu menawarkan data yang cepat dan tepat karena informasi adalah elemen yang sangat krusial dalam proses pengambilan keputusan (Purba et al., 2025). Dimana perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin canggih dan cepat, tidak kalah juga dalam dunia medis teknologi sangat di butuhkan, contohnya pada pendataan atau pendaftaran pasien, dan informasi-informasi lain yang memberikan dampak baik bagi pengguna teknologi. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan suatu klinik kepada pasien maka semakin tinggi pula tingkat terpenuhinya kepuasan pasien. Dalam pengolahan informasi, Klinik & Apotek CIRA telah memanfaatkan sistem digital untuk berbagai aspek operasional, termasuk pengelolaan data pasien dan informasi ketersediaan layanan. Pelatihan untuk memanfaatkan teknologi digital memiliki tantangan tersendiri di klinik, tetapi tantangan tersebut tidak menjadi penghalang untuk terus mengikuti perubahan IPTEK yang terjadi pada saat ini. (Amalia & Huda, 2020).

Di zaman digital saat ini, penyedia layanan kesehatan saling bersaing untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi para peserta. BPJS Kesehatan, sebagai lembaga yang mengartur jaminan sosial kesehatan di Indonesia, juga ikut berperan dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN yang dapat di unduh dari play Store atau App Store (M. Kusumawati & Wulandari, 2024). Aplikasi JKN yang berbasis mobile merupakan inovasi yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat. Meskipun demikian, masih ada banyak peserta yang tidak tahu bagaimana cara menggunakan aplikasi JKN mobile untuk melakukan keperluan administrasi tanpa harus mengunjungi Kantor Cabang BPJS Kesehatan secara langsung (R. M. Kusumawati et al., 2024). Dalam penelitian sebelumnya oleh Safuan (2022), peserta yang tinggal di area dengan kualitas sinyal yang buruk sehingga mereka tidak bisa mengakses aplikasi JKN mobile (Prasetyo & Safuan, 2022).

Aplikasi mobile JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukkan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya. Aplikasi ini juga dapat melihat hasil rujukkan yang telah di keluarkan oleh klinik yang dapat ditemukan dimenu riwayat pelayanan. Hal ini memudahkan klinik untuk tidak mengeluarkan surat rujukkan dan memudahkan pasien untuk menunggu hasil rujukkan dari rumah jika hanya perpanjang rujukkan. Aplikasi ini juga dapat melihat kode virtual account, daftar tagihan, tunggukkan dan cicilan bahkan tagihan yang tidak sesuai dengan yang harus dibayarkan. Dengan peluncuran aplikasi Mobile JKN yang diperkenalkan oleh BPJS pada tanggal 15 November 2017, ini adalah langkah inovatif dalam bidang kesehatan yang bukan hanya demi peningkatan kualitas layanan instansi, tetapi juga bertujuan untuk memperbaiki dan mempermudah akses layanan bagi masyarakat atau pengguna BPJS Kesehatan. Kehadiran aplikasi ini memberikan

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

kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan secara digital yang bisa diakses melalui perangkat mobile kapan saja dan di mana saja, serta tentunya mengurangi waktu tunggu dalam antrian dan menjadikan pelayanan lebih efisien, efektif, dan optimal (Pujiasih et al., 2025). Selain itu adapun aplikasi P-CARE berbasis *website* yang berfungsi membantu untuk verifikasi kepesertaan, pencatatan pelayanan, dan penerbitan rujukan sehingga mempermudah proses administrasi kesehatan dan meningkatkan kesinambungan pelayanan pasien (Utami et al., 2024)

Dengan situasi dan kondisi seperti ini dan juga semakin majunya teknologi informasi, tidak membuat Klinik & Apotek CIRA menjadi putus harapan, tinggal bagaimana klinik ini menyelesaikan solusinya. Berbagai strategi pun harus dijalankan, salah satunya yaitu dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi itu sendiri, yaitu dengan membuat suatu sistem informasi berbasis aplikasi mobile. Sistem Informasi merupakan suatu elemen yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain dan membentuk satu kesatuan menjadi suatu informasi yang berguna dalam mengambil suatu keputusan. Sedangkan aplikasi mobile merupakan salah satu solusi bagi persaingan bisnis, di mana dengan memiliki aplikasi, klinik dapat menyediakan layanan yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja, serta informasi-informasi pun bisa di dapatkan oleh pasien dengan lebih cepat dan personal. Dengan diimplementasikannya sistem informasi ini, maka Klinik & Apotek CIRA dapat memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pasien secara up to date, seperti jadwal dokter dan riwayat medis, dan juga kepuasan serta keterlibatan pasien pun jadi terpenuhi (Amalia & Huda, 2020).

Pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan sistem jaminan kesehatan masih terbatas, bahkan di antara individu yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil, banyak yang tidak jelas apakah kartu jaminan kesehatan mereka yang lama seperti Askes, Jamkesmas, dan Jamkesda masih berlaku. Faktor lain yang menyebabkan rendahnya kualitas layanan JKN adalah kurangnya informasi masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi berbagai tantangan dalam penerapan JKN, penting untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat, terutama dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN (Jemma, 2024).

METODE

Penelitian ini dilakukan di klinik dan Apotek CIRA pada bulan Oktober 2025. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Informan penelitian atau yang sering disebut subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu petugas di bagian administrasi yang mengelola sistem P-CARE dan pasien yang datang berobat di Klinik dan Apotek CIRA. Jenis data yang digunakan merupakan data primer. Data primer di dapatkan melalui wawancara mendalam dan observasi. Wawancara dan observasi mencakup lembar observasi dan kuisisioner, alat pencatat kemudian diolah menjadi hasil penelitian kemudian di buat kesimpulan.

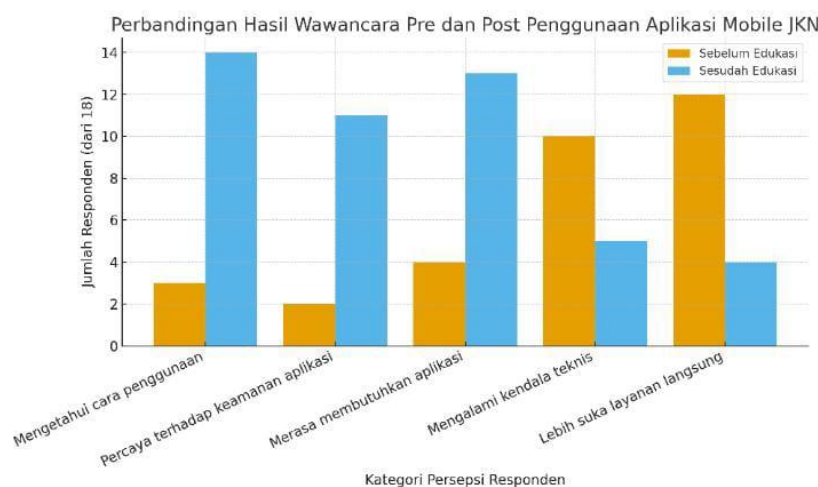
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang kami peroleh yang dilakukan di Klinik dan Apotek CIRA dapat disimpulkan

a. Penggunaan Sistem informasi kesehatan (SIK)

Sistem informasi kesehatan yang digunakan di fasilitas tersebut sudah berjalan dengan baik dan cukup sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Klinik tersebut menggunakan E-CLAIM/P-CARE dan Mobile JKN, dua sistem yang berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Melalui sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien karena data pasien dapat langsung terintegrasi antara server klinik dengan BPJS kesehatan, sehingga mempermudah akses dan pengolahan informasi kesehatan. Sistem informasi yang digunakan juga dinilai sudah berhasil mendukung pencapaian tujuan program kesehatan. Hal ini terlihat dari kemampuannya dalam mempermudah proses pemantauan, pelaporan, hingga pengambilan

keputusan. Petugas kesehatan dapat dengan mudah mengakses data rekam medis pasien untuk menentukan tindak lanjut pelayanan.



Gambar 1.

Hasil Pre Test dan Post Test Pada Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Sebelum dilakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, hasil wawancara terhadap 18 responden menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih menghadapi berbagai kendala yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil wawancara pra-edukasi (pre-test), ditemukan bahwa 15 dari 18 responden (83%) belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN sama sekali. Beberapa alasan utama yang muncul antara lain keterbatasan penyimpanan pada perangkat, tidak mengetahui cara menggunakan aplikasi, serta kurangnya informasi mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Sebagian responden juga menyampaikan adanya ketidakpercayaan terhadap keamanan data pribadi, serta pengalaman buruk seperti error pada fitur antrian online yang membuat mereka enggan menggunakan kembali aplikasi tersebut.

Selain itu, 12 responden (67%) mengaku lebih nyaman mendapatkan pelayanan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan karena adanya interaksi tatap muka yang dianggap lebih pasti dan meyakinkan. Beberapa responden lainnya menyebutkan kendala teknis seperti lupa kata sandi atau kesulitan login, serta ketidaktahuan terhadap fungsi-fungsi yang ada di dalam aplikasi. Hasil wawancara pra-edukasi ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan faktor pengetahuan, kepercayaan, dan kebiasaan masyarakat dalam mengakses layanan digital. Setelah dilakukan sosialisasi dan pendampingan (post-test) mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, terjadi perubahan pandangan dan peningkatan pemahaman di kalangan responden. Berdasarkan hasil wawancara pasca-edukasi, sebanyak 14 dari 18 responden (78%) menyatakan bahwa mereka kini memahami cara mengunduh, mendaftar, dan menggunakan fitur dasar aplikasi, seperti pengecekan kepesertaan, pembayaran iuran, dan pengambilan antrian online. Responden juga mulai menyadari bahwa penggunaan aplikasi dapat menghemat waktu dan mengurangi antrean panjang di kantor BPJS.

Lebih lanjut, 11 responden (61%) mengaku kepercayaannya terhadap keamanan aplikasi meningkat setelah mendapat penjelasan mengenai sistem keamanan data dan enkripsi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan. Beberapa responden yang sebelumnya merasa tidak membutuhkan aplikasi kini mulai tertarik menggunakannya, terutama setelah memahami manfaat praktis yang dapat diperoleh, seperti kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun demikian, masih terdapat 4 responden (22%) yang menyatakan belum tertarik

menggunakan aplikasi secara rutin karena keterbatasan perangkat dan preferensi terhadap layanan langsung.

b. Tantangan Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK)

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan terhadap 18 responden dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Mobile JKN sebagai sistem informasi kesehatan digital menghadapi berbagai tantangan kompleks seperti:

1. Kapasitas penyimpanan perangkat tidak mencukupi untuk aplikasi Mobile JKN.

Dari data yg kami peroleh bahwa masyarakat tidak menggunakan aplikasi Mobile JKN karena terkendala pada fasilitas dan kondisi perangkat. Ponsel yang digunakan memiliki kapasitas memori terbatas, sehingga harus memilih aplikasi yang benar-benar penting bagi kebutuhan sehari-harinya. Menurut mereka aplikasi Mobile JKN cukup besar dan sering membutuhkan pembaruan yang membuat ruang penyimpanan semakin penuh. Selain itu, juga bahwa koneksi internet di daerah tempat tinggalnya tidak selalu stabil, sehingga sulit untuk mengakses aplikasi dengan lancar. Meskipun mereka mengetahui bahwa aplikasi ini dapat mempermudah proses administrasi seperti pengecekan tagihan dan pendaftaran antrian online, namun kondisi teknis tersebut membuatnya tidak nyaman untuk menggunakan layanan digital.

2. Kurang memahami cara penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Punya kartu BPJS tetapi tidak menggunakan mobile JKN karena tidak tahu cara mengaksesnya dan penggunaan banyak fitur yang tidak bisa dimengerti. Hal ini terjadi karena masyarakat kurang mampu menggunakan handphone android dan juga akses internet (pulsa data/jaringan) tetapi yang mendasari ketiadaan penggunaan mobile JKN pada adalah karena tidak tau dan tidak mengerti cara menggunakan apk ini.

3. Terdapat ketidakpercayaan terhadap keamanan aplikasi Mobile JKN.

Masyarakat mengatakan bahwa ia belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Mereka mengaku belum tahu cara pakainya dan merasa bingung dengan tampilan di dalam aplikasinya. Aplikasi seperti ini pasti membantu kalau sudah bisa digunakan, tapi karena belum pernah ada penjelasan langsung dari pihak BPJS, banyak orang akhirnya tidak tahu cara memakainya.

4. Belum memperoleh informasi atau edukasi mengenai aplikasi Mobile JKN.

Dari data yang kami peroleh bahwa banyak orang yang tidak menggunakan atau tidak mengetahui aplikasi JKN ini karena kurangnya informasi dan promosi tentang aplikasi tersebut dari puskesmas tentunya, serta di sini juga keterbatasan akses ke teknologi dan internet di tempatnya. Karena tidak menggunakan HP Android jadi tidak tahu bagaimana untuk menggunakan aplikasi JKN Mobile antara lain masalah teknis seperti kurangnya pengetahuan tentang cara menggunakan aplikasi, dan keterbatasan akses ke internet atau teknologi. Pernah menggunakan apk mobile JKN tapi pada saat itu mengakses mobile JKN karena menjadi salah satu syarat untuk pemeriksaan kesehatan dan setelah melakukan pemeriksaan kesehatan tersebut apk kemudian dihapus karena menganggap bahwa apk tersebut tidak penting. Bahkan pada saat sudah mengunduh aplikasi ini masyarakat tidak mengaksesnya hanya mendaftar dan menunjukkan kepada petugas bahwa dirinya sudah mendaftar bahkan untuk mengambil nomor antrian pun dilakukan secara manual tanpa memanfaatkan apk mobile JKN karena mengaku bahwa tidak mengerti cara mengakses mobile JKN (penggunaan fitur).

5. Lebih memilih layanan langsung di kantor untuk interaksi nyata.

Hasil wawancara dari data yang diperoleh ditemukan juga bahwa orang belum pernah pakai Mobile JKN karena lebih suka datang langsung ke kantor BPJS atau ke fasilitas kesehatan karena merasa lebih cepat dan lebih jelas kalau diurus langsung. Selain itu, karena jaringan internet di tempat tinggalnya sering tidak bagus, jadi malas juga kalau harus pakai

aplikasi online.

6. Kendala teknis seperti lupa kata sandi

Dari data yang dihasilkan tidak menggunakan apk ini karena lupa kata sandi dan merasa ribet waktu mau login ulang. Padahal katanya dulu aplikasi itu cukup membantu buat lihat tagihan dan data kepesertaan. Karena tidak bisa masuk lagi ke akunnya, akhirnya ia berhenti pakai. Informan mengatakan telah menggunakan aplikasi JKN sejak tiga tahun yang lalu untuk kendala yang pernah dihadapi yaitu gangguan jaringan dan aplikasi sering mengalami maintenance sehingga mengganggu kenyamanan pengguna. Kemudian ada lagi masalah yaitu tidak bisa login padahal sudah daftar, informan mengatakan telah menggunakan aplikasi selama kurang lebih 2 tahun untuk kendala yang dihadapi



Gambar 2.

Hasil Pengambilan Data di Klinik & Apotek CIRA

c. Rekomendasi Solusi

Dalam upaya meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN, perlu ada langkah-langkah nyata untuk mengatasi berbagai kendala yang dialami masyarakat.

1. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah memori handphone yang penuh, sehingga aplikasi tidak bisa diunduh atau diperbarui. Solusinya, BPJS Kesehatan bisa membuat versi aplikasi yang lebih ringan dan menyediakan alternatif layanan lewat situs web resmi tanpa harus menginstal aplikasi. Masyarakat juga bisa diberi edukasi sederhana tentang cara mengelola penyimpanan di ponsel agar tidak cepat penuh.
2. Selain itu, masih banyak orang yang belum tahu cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Untuk itu, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan, baik di fasilitas kesehatan, kantor BPJS, maupun lewat media sosial. Panduan berupa video, gambar langkah-langkah, atau simulasi sederhana bisa membantu masyarakat memahami cara penggunaan aplikasi dengan mudah.
3. Masalah lain yang sering muncul adalah kurangnya kepercayaan terhadap keamanan aplikasi. Banyak orang masih ragu untuk memasukkan data pribadi ke dalam sistem digital. Karena itu, BPJS Kesehatan perlu menunjukkan bahwa aplikasi ini aman, misalnya dengan sistem keamanan yang kuat, verifikasi ganda, serta penjelasan yang transparan mengenai perlindungan data pribadi peserta. Kurangnya informasi juga membuat banyak orang tidak tahu tentang aplikasi Mobile JKN. Oleh sebab itu, BPJS harus lebih aktif memberikan sosialisasi, seperti melalui media sosial, website resmi, dan kerja sama dengan puskesmas, rumah sakit, atau kader JKN di masyarakat, agar informasi bisa menjangkau lebih banyak orang.
4. Beberapa peserta merasa belum membutuhkan aplikasi karena belum merasakan manfaatnya. Untuk mengubah pandangan ini, BPJS dapat menonjolkan keuntungan nyata dari penggunaan aplikasi, seperti kemudahan cek kepesertaan, bayar iuran, daftar layanan kesehatan, dan fitur

- antrian online yang bisa menghemat waktu. Testimoni dari pengguna lain yang sudah merasakan manfaat juga bisa menjadi contoh positif.
5. Ada juga masyarakat yang lebih suka datang langsung ke kantor BPJS karena merasa lebih nyaman berinteraksi dengan petugas secara langsung. Untuk mengatasi hal ini, BPJS dapat menerapkan sistem layanan gabungan antara tatap muka dan digital. Saat peserta datang ke kantor, petugas bisa membantu mereka mengunduh dan mempelajari cara memakai aplikasi, sehingga mereka tetap mendapatkan interaksi langsung sambil belajar menggunakan teknologi.
 6. Kendala teknis seperti lupa kata sandi atau gagal login juga sering terjadi. Solusinya adalah memperbaiki sistem login agar lebih mudah, misalnya dengan fitur pemulihan akun lewat nomor HP atau email. BPJS juga bisa menyediakan layanan bantuan 24 jam melalui call center atau chatbot agar pengguna bisa langsung mendapat solusi saat mengalami kendala.
 7. Selain itu, fitur antrian online yang sering error perlu diperbaiki agar lebih stabil dan mudah digunakan. Tampilan aplikasi juga sebaiknya dibuat lebih sederhana dan user friendly supaya masyarakat dari berbagai usia dapat menggunakannya tanpa kesulitan. Dengan berbagai solusi tersebut, diharapkan ke depannya masyarakat akan lebih percaya dan tertarik menggunakan aplikasi Mobile JKN. Melalui peningkatan edukasi, perbaikan sistem, dan pelayanan yang ramah pengguna, aplikasi ini dapat menjadi sarana utama bagi peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara lebih cepat, mudah, dan efisien di era digital saat ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan di Klinik dan Apotek CIRA, dapat disimpulkan beberapa hal penting terkait implementasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK) dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Pertama, sistem informasi kesehatan yang digunakan, yaitu E-CCLAIM/P-CARE dan Mobile JKN, telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung integrasi data antara klinik dengan BPJS Kesehatan, sehingga mempercepat proses pelayanan dan memudahkan akses informasi kesehatan. Sistem ini juga telah berhasil mendukung pencapaian tujuan program kesehatan melalui kemudahan dalam pemantauan, pelaporan, dan pengambilan keputusan klinis. Kedua, meskipun sistem telah terintegrasi dengan baik, hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh peserta masih menghadapi berbagai tantangan kompleks yang menghambat penggunaannya secara optimal. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan kapasitas penyimpanan perangkat, kurangnya pemahaman dan literasi digital dalam penggunaan aplikasi, rendahnya kepercayaan terhadap keamanan data pribadi, minimnya informasi dan sosialisasi tentang manfaat aplikasi, preferensi masyarakat untuk tetap menggunakan layanan tatap muka langsung, serta berbagai kendala teknis seperti masalah login dan gangguan jaringan. Temuan ini menunjukkan perlunya edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan kepada peserta JKN. Ketiga, untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi edukasi dan pendampingan yang melibatkan berbagai pihak. BPJS Kesehatan perlu mengembangkan versi aplikasi yang lebih ringan dan responsif, memperkuat sistem keamanan data, serta menyediakan alternatif akses layanan berbasis web. Edukasi dan sosialisasi harus dilakukan secara masif dan intensif melalui berbagai media dan melibatkan fasilitas kesehatan serta kader JKN di masyarakat. Perbaikan fitur teknis, penyediaan layanan bantuan 24 jam, dan penerapan sistem layanan gabungan (*hybrid*) antara digital dan tatap muka menjadi kunci keberhasilan peningkatan adopsi teknologi ini. Selain observasi di klinik dan apotek CIRA, tim juga melaksanakan kegiatan edukasi kepada masyarakat di lingkungan tempat tinggal mahasiswa.

Kegiatan observasi dan edukasi lapangan ini memberikan gambaran nyata tentang kondisi pemanfaatan teknologi digital di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dengan implementasi strategi edukasi yang tepat dan berkelanjutan, aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat menjadi sarana utama bagi peserta BPJS Kesehatan untuk mengakses pelayanan kesehatan secara lebih efektif dan efisien,

sekaligus mengurangi beban administratif pada fasilitas kesehatan. Hal ini pada akhirnya akan mendukung transformasi digital sektor kesehatan Indonesia dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di era digital saat ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa hormat, kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana yang telah mendukung dan memfasilitasi kegiatan ini serta para peserta kegiatan yang sudah berpartisipasi aktif pada observasi terkait sistem informasi kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., & Huda, N. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 9(3), 332–338. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i3.884>
- Nahdaniar, A. (2024). Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Klinik Izza. *Jurnal Administrasi Kesehatan Uniasman*, 1(1).
- Kusumawati, M., & Wulandari, K. (2024). Edukasi Manfaat Mobile JKN Sebagai Pendukung Paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Education on the Benefits of Mobile JKN as a Paperless Supporter in the Faculty of Public Health Widya Gama Mahakam University. 8(4), 772–780.
- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., Widya, U., Mahakam, G., Wahid, J., & No, H. (2024). JKN Mobile Application Utilization. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, 13(01), 52–55.
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., Nugraha, J. T., Tidar, U., Ilmu, J., Negara, A., Branch, M., Branch, M., Services, A., & Tengah, M. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pemberian Pelayanan. 7(1), 1–16.
- Purba, D. S., Purba, S. H., & Pane, J. M. (2025). Analisis Manfaat Penerapan Sistem Informasi Kesehatan dalam Pengolahan Data Pasien di Klinik. 3.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- Wahyuni, N., Ambarwati, R., & Syamiyah, N. (2022). Sistem Informasi Kesehatan (Sik) Terkait Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rs Bhayangkara Polda Banten. *Journal of Baja Health Science*, 2(02), 102–109. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i02.1929>
- Sitompul, I. S. (2024). Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 10(1), 245–258.