

## **Peningkatan Kesadaran dan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Melalui Edukasi Masyarakat di Kota Kupang**

**Maria Magdalena Dwi Wahyuni<sup>1</sup>, Riska Yuniatri<sup>2</sup>, Devidson Aryanto Abineno<sup>3</sup>,  
Aplonia Yuliana Batukh<sup>4</sup>, Dea Benita Yusuf<sup>5</sup>, Kornelia Tabun<sup>6</sup>, Nadia Margarita  
Manu<sup>7</sup>, Putri Novanty Oematan<sup>8</sup>, Thirza Khalilah Putri Setiawan<sup>9</sup>**

*<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9</sup> Universitas Nusa Cendana, Indonesia*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Maria Magdalena Dwi Wahyuni

**E-mail:** [putrioemtan575@gmail.com](mailto:putrioemtan575@gmail.com)

### **Abstrak**

*Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah edukasi dengan menggunakan alat bantu kuesioner pre-test dan post-test. Sasaran dalam pengabdian ini adalah masyarakat di Kota Kupang. Kuesioner yang disajikan pada saat Edukasi mencakup pertanyaan tentang pemahaman dan kemudahan selama menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sebelum dilakukan edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN hanya 63,53% masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Setelah dilakukan edukasi, 96,67% masyarakat yang mendapatkan edukasi mengetahui dan akan menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mendapatkan layanan kesehatan online.*

**Kata kunci** - mobile JKN, edukasi, pemahaman

### **Abstract**

*This educational program aims to improve community understanding and utilization of the Mobile JKN application. The method used in this community service is education through the assistance of pre-test and post-test questionnaires. The target audience for this program is residents of Kupang City. The questionnaire given during the education session includes questions regarding participants' understanding and ease of use of the Mobile JKN application. Before the educational session, only 63.53% of the community were aware of and utilized the application. After the session, 96.67% of those who received education reported that they knew about Mobile JKN and intended to use it to access online health services.*

**Keywords** - mobile JKN, education, understanding

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Setiap perusahaan wajib daftarkan pekerja/karyawannya menjadi anggota BPJS Kesehatan. Masyarakat yang bukan karyawan harus mendaftarkan diri beserta keluarganya menjadi anggota BPJS Kesehatan secara mandiri. Kemudian anggota BPJS Kesehatan akan membayar tarif sesuai kelas yang diambil oleh setiap anggota. Bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu (miskin), tarif BPJS Kesehatan ditanggung oleh pemerintah melalui Program Bantuan Iuran (PBI) (Utami, 2024). BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan system pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta system pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainability program JKN (BPJS, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan dengan target seluruh warga negara Indonesia masuk menjadi peserta jaminan kesehatan. Seiring kemajuan teknologi informasi yang pesat, BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital melalui aplikasi Mobile JKN sebagai upaya mempermudah masyarakat, baik peserta maupun calon peserta JKN-KIS, dalam mengakses layanan jaminan kesehatan (Wulandari, 2019). Namun, meskipun teknologi semakin berkembang, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa masyarakat benar-benar memahami dan memanfaatkan potensi aplikasi kesehatan masyarakat dengan efektif (WHO, 2020). Aplikasi mobile JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan di mana saja dan kapan saja, sejalan dengan tren pelayanan publik yang semakin fleksibel (Suhaidi, 2022). Mobile JKN ini adalah suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat (Jumakil, 2022). Mobile JKN merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Saputra & Istiqomah, 2024). Aplikasi mobile JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Utami, 2024). Pengembangan aplikasi mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi mobile JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan mobile JKN BPJS Kesehatan (Kur'aini, 2023). Tujuan Program Jaminan Kesehatan Nasional bertujuan agar semua penduduk terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, dalam rangka Memberikan kemudahan dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama Penyelenggara dengan Jaminan Badan Sosial, Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan kepada peserta secara menyeluruh, terstandar, dengan system pengelolaan yang terkendali mutu dan biaya serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel (Jamsos, 2020)

Pada pelaksanaan layanan Mobile JKN terdapat beberapa kelebihan di antaranya peserta dapat mengambil nomor antrean fasilitas kesehatan primer melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang secara langsung untuk mengantre, peserta dapat mengetahui informasi kepesertaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi, peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, peserta juga dapat

mendaftarkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Utami, 2024).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada salah satu FKTP di kota Kupang ditemukan bahwa belum semua masyarakat mengetahui terkait aplikasi Mobile JKN dan penggunaan aplikasi masih minim serta kurang adanya edukasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN. Wawancara dilakukan kepada pasien yang datang berobat di FKTP, ditemukan bahwa pasien masih kurang mengetahui dan memahami terkait Aplikasi Mobile JKN. Pada saat pasien maupun keluarganya yang sedang sakit atau memerlukan layanan kesehatan mereka masih harus antri yang cukup lama, dimana hal tersebut bisa berdampak terjadi keterlambatan proses pengobatan. Dengan adanya penggunaan aplikasi Mobile JKN akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian secara online sehingga dapat menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, masih ada peserta yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kesulitan ini muncul karena kurangnya pemahaman peserta terhadap aplikasi, ketiadaan informasi dan panduan penggunaan, terutama saat pertama kali mengakses aplikasi. Meskipun pegawai secara rutin memberikan edukasi, masalah ini tetap terjadi karena banyak peserta yang mendelegasikan urusan administrasi kepada orang lain atau keluarga untuk memperoleh pelayanan (Sari & Muslikhah, 2024).

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu adanya edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait Aplikasi Mobile JKN secara efektif. Alasan masyarakat dijadikan sebagai target dalam edukasi terkait Aplikasi Mobile JKN ini karena mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatan dari rumah sehingga dapat menghindari penumpukan di ruang tunggu atau menunggu antrean dari rumah. Tujuan dari edukasi adalah sebagai informasi dalam peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai layanan kesehatan secara *online* dan dapat mempermudah masyarakat yang kesulitan. Dalam edukasi menjelaskan terkait pengertian aplikasi mobile JKN, manfaat Mobile JKN, cara mendaftar akun, fitur Mobile JKN, dan cara mendaftar pelayanan (antrean). Selain itu, manfaat dari penggunaan aplikasi Mobile JKN yaitu dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan karena aplikasi Mobile JKN menawarkan fitur-fitur layanan kesehatan secara *online* sehingga dapat mengurangi kebutuhan mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Hasil dari edukasi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN dan dapat diterapkan saat membutuhkan layanan kesehatan.

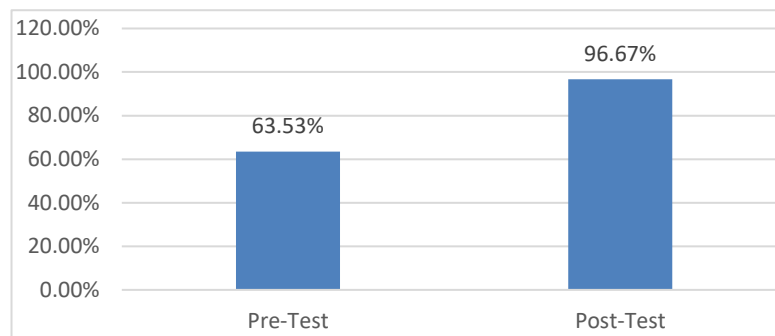
## METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah edukasi dengan menggunakan alat bantu kuesioner *pre-test* dan *post-test*. Sasaran dalam pengabdian ini adalah masyarakat di Kota Kupang. Kuesioner yang disajikan pada saat Edukasi mencakup pertanyaan tentang pemahaman dan kemudahan selama menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Persiapan wawancara dimulai dengan membuat kuesioner. Sebelum edukasi, peserta diberi *pre-test*, lalu diberikan edukasi, dan diakhiri dengan *post-test*, tujuannya untuk mengukur pemahaman masyarakat mengenai aplikasi Mobile JKN. Edukasi ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN ini dilakukan kepada masyarakat sejumlah 30 orang. Kegiatan ini juga dilakukan *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur pengetahuan sebelum dan sesudah dilakukan edukasi terkait upaya peningkatan pemahaman tentang aplikasi Mobile JKN. Berikut merupakan hasil kenaikan angka *pre-test* dan *post-test* masyarakat tentang aplikasi Mobile JKN.



Gambar 1.

Perbandingan Hasil Rata-Rata *Pre-Test* dan *Post-Test*

Salah satu manfaat dari kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* yang dilakukan menunjukkan bahwa sebelum diberi edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN hanya 63,53% masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Edukasi yang diberikan kepada peserta mencakup beberapa komponen yaitu; Pertama, peserta diperkenalkan pada pengertian dan fungsi aplikasi Mobile JKN sebagai layanan digital resmi BPJS Kesehatan yang bertujuan mempermudah akses administrasi dan informasi kesehatan. Kedua, peserta mendapatkan penjelasan mengenai manfaat dan tujuan penggunaan aplikasi, antara lain menghemat waktu dalam pengurusan administrasi, dapat diakses kapan pun dan di mana pun, menghindari antrean di fasilitas kesehatan, serta memudahkan pemantauan kepesertaan dan tagihan. Ketiga, diberikan panduan teknis pembuatan akun dan proses login, dimulai dari instalasi aplikasi, pendaftaran akun baru, hingga aktivasi dan penggunaan menu utama. Dalam sesi ini, peserta diberi kesempatan mencoba secara langsung melalui simulasi penggunaan agar memahami setiap langkah secara praktis. Keempat, difokuskan pada pengenalan dan simulasi fitur-fitur utama yang terdapat dalam aplikasi, seperti informasi kepesertaan dan tagihan iuran, pendaftaran serta perubahan data peserta, pencarian fasilitas kesehatan, pengecekan ketersediaan tempat tidur, pengajuan klaim layanan, jadwal dokter dan antrean *online*, fitur pengingat kontrol pengobatan, serta *Call SOS* untuk keadaan darurat. Kelima, membahas pemecahan masalah dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan login, gagal memperbarui data, kendala pencarian fasilitas kesehatan, maupun masalah jaringan. Peserta kemudian diberikan solusi seperti memanfaatkan menu bantuan, menghubungi *Care Center* BPJS 165, atau menggunakan fitur pengaduan *online*. Setelah dilakukan edukasi meningkat menjadi 96,67% atau adanya peningkatan pemahaman setelah dilakukan edukasi yaitu sebesar 33,14%.





**Gambar 2.**  
Kegiatan Wawancara

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan edukasi aplikasi mobile JKN di masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa Sebelum edukasi, terdapat kurangnya pemahaman dan penggunaan aplikasi Mobile JKN di masyarakat Kota Kupang, dengan hanya 63,53% yang mengetahui dan memanfaatkannya. Pengabdian ini menggunakan metode edukasi dengan alat bantu kuesioner *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur pemahaman masyarakat sebelum dan sesudah edukasi, yang diterapkan pada 30 peserta di Kota Kupang. Edukasi mencakup pengertian, manfaat, cara mendaftar akun, fitur aplikasi, dan cara mengambil antrian *online*. Setelah edukasi, terjadi peningkatan dalam pemahaman dan kesadaran, dengan angka presentase dari 63,53% pada *pre-test* menjadi 96,67% pada *post-test*, menunjukkan bahwa adanya peningkatan pemahaman sebesar 33,14%.

Dengan pemahaman yang baik, masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk akses layanan kesehatan *online* yang efisien. Edukasi terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat sebagai langkah preventif dalam menghadapi kondisi kesehatan tertentu dimana mereka berhak memantau kesehatan secara fisik maupun administratif. Edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat ini dimaksudkan untuk membantu menginformasikan penggunaan Mobile JKN sebagai layanan kesehatan *online* yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang dapat digunakan kapan saja mereka memerlukan pelayanan kesehatan. Hal ini akan meminimalkan waktu masyarakat berada di fasilitas layanan kesehatan dan meminimalkan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sejalan dengan tujuan JKN untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang terstandar dan terkendali mutu, serta mengurangi kunjungan langsung ke kantor BPJS kesehatan, sehingga menghemat waktu dan mendukung sustainability program kesehatan nasional. Di sarankan untuk melakukan peningkatan edukasi Mobile JKN agar masyarakat lebih paham dan mudah menggunakan aplikasi ini. Sosialisasi sederhana, pelatihan langsung, dan panduan singkat sangat membantu memperluas penggunaan Mobile JKN secara merata. Dengan literasi digital yang baik, semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat kemudahan layanan kesehatan digital.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terimakasih kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana yang telah mendukung dan memfasilitasi kegiatan ini serta para peserta kegiatan yang sudah berpartisipasi aktif pada pengabdian kepada masyarakat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kur'aini, A. N. S. & W. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1).
- Utami, A. F. (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), 2579–6445.
- Wulandari, A. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemeberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2).
- BPJS. (2018). *Panduan Manual Verifikasi Klaim INA-CBG* (Edisi 1). Sekretariat Jampelkes.
- Jamsos. (2020). *Pusat Informasi JKN*. <http://jkn.jamsosindonesia.com/jkn/detail/apa-makna-jkn-bagi-anda#.X3kWle18rIU>
- Jumakil. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Saputra, H., & ISTIQOMAH, R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Sari, E. N., & Muslikhah. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 21(2), 641–656. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6>
- Suhaidi. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 13(2), 262–267. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>
- WHO. (2020). *mHealth: Use of mobile wireless technologies for public health*.