

Peningkatan Pengetahuan Peserta dan Calon Peserta Melalui Edukasi Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN

Maria Magdalena Dwi Wahyuni¹, Febriani Mega Saputri², Joel Mellu³, Kristina Novaeli Sabet⁴, Maria Kurniawati Tukan⁵, Marsela Candra Naisais⁶, Meliana Riwu Ratu⁷, Nonna Suku Weruin⁸

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

Corresponding Author

Nama Penulis: Maria Magdalena Dwi Wahyuni

E-mail: nonna.s.weruin@gmail.com

Abstrak

Kegiatan edukasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan peserta dan calon peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam menggunakan layanan digital BPJS Kesehatan. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi menyebabkan banyak peserta masih memilih layanan konvensional. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman peserta tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi *Mobile* JKN melalui metode edukasi door-to-door dengan media PowerPoint dan demonstrasi langsung menggunakan laptop dan ponsel. Sebanyak 30 responden dipilih secara acak untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa skor rata-rata pre-test sebesar 73 (44%) meningkat menjadi 92,67 (56%) pada post-test atau meningkat sebesar 12%. Seluruh peserta mencapai kategori "baik" menurut standar penilaian BPJS Kesehatan ($\geq 80\%$). Peserta juga menunjukkan peningkatan yang signifikan pada aspek pemahaman fitur layanan, seperti antrean online, perubahan fasilitas kesehatan, pembayaran iuran, dan penggunaan fitur pengaduan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hidayat dkk. (2023) yang menemukan peningkatan pengetahuan masyarakat sebesar 37,4% setelah diberikan lokakarya *Mobile* JKN di Puskesmas Cikarang. Dengan demikian, edukasi berbasis praktik langsung terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat dalam penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dan mendukung transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia.

Kata kunci - edukasi, *mobile* JKN, pengetahuan peserta, BPJS kesehatan, transformasi digital

Abstract

An educational activity on the use of the *Mobile* JKN application was carried out to increase the knowledge of participants and prospective participants of the National Health Insurance (JKN) in using BPJS Kesehatan digital services. The low level of public understanding of the application's features has caused many participants to still choose conventional services. The purpose of this activity was to increase participants' understanding of the benefits and how to use the *Mobile* JKN application through door-to-door education using PowerPoint and live demonstrations using laptops and Mobile phones. A total of 30 respondents were randomly selected to participate in this activity. Evaluation was conducted through pre-tests and post-tests to measure knowledge improvement. The results of the activity showed that the average pre-test score of 73 (44%) increased to 92,67 (56%) on the post-test, or an increase of 12%. All participants achieved the "good" category according to the BPJS Kesehatan assessment standard ($\geq 80\%$). Participants also showed significant improvement in their understanding of service features, such as online queuing, changes in health facilities, contribution payments, and the use of complaint features. These results are in line with the research by Hidayat et al. (2023), which found a 37.4% increase in public knowledge after a *Mobile* JKN workshop was held at the Cikarang Community Health Center. Thus, practice-based education has proven to be effective in improving the digital literacy of the community in using the *Mobile* application.

Keywords - education, *mobile* JKN, participant knowledge, BPJS kesehatan, digital transformation

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini semakin pesat, khususnya dalam penggunaan perangkat ponsel pintar yang telah dimiliki oleh banyak orang. Diperkirakan, jumlah pengguna ponsel pintar di Indonesia melebihi 100 juta orang. Selain itu, tren teknologi saat ini menunjukkan peningkatan penggunaan aplikasi *mobile* JKN, di mana aplikasi media sosial saja telah memiliki sekitar 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari total populasi (Kusumawati et al., 2024). Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan (SIK) merupakan salah satu dari enam komponen utama sistem kesehatan (WHO, 2010) yang mencakup pelayanan kesehatan, produk medis dan teknologi, tenaga medis, sistem pembiayaan, informasi kesehatan, serta tata kelola pemerintahan. Sistem Kesehatan Nasional Indonesia termasuk dalam subsistem manajemen, informasi, dan regulasi kesehatan yang berperan penting dalam pengambilan keputusan berbasis data untuk peningkatan mutu pelayanan (Apriadi Siregar et al., 2019).

BPJS Kesehatan sebagai lembaga penyelenggara merupakan entitas hukum publik yang didirikan untuk mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Lembaga ini diberi tugas untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem pengendalian mutu serta biaya, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif demi keberlangsungan program JKN (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004). JKN adalah program layanan jaminan kesehatan yang menggunakan model asuransi untuk seluruh warga negara di bawah pemerintahan Indonesia. BPJS berperan sebagai perusahaan yang menyediakan asuransi dalam rangka menyelenggarakan JKN, termasuk memperkenalkan Mobile JKN (Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011). Kinerja BPJS diawasi oleh DJSN (Dewan Jaminan Sosial Nasional) (Suhena et al., 2024).

Mobile JKN adalah aplikasi berbasis non tatap muka yang memiliki berbagai fitur dan membantu peserta dalam mengoptimalkan program jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan (Surakarta et al., 2024). Aplikasi *Mobile* JKN memiliki berbagai fitur seperti pendaftaran kepesertaan, perubahan data, pemilihan fasilitas kesehatan, hingga pembayaran iuran secara *online* untuk mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan (Wulanadary et al., 2019). *Mobile* JKN berfungsi memberikan kemudahan seperti pendaftaran *online*, pengecekan status kepesertaan, pengambilan antrean daring, dan perubahan data fasilitas kesehatan yang menjadi andalan dalam penyederhanaan proses administrasi kesehatan (Diawati & Najiba Hudawiyah, 2024).

Peserta BPJS Kesehatan sampai tahun 2022 telah mencapai lebih dari 237 juta jiwa, yang merupakan sekitar 86,87% dari total penduduk Indonesia. Penggunaan aktif aplikasi *Mobile* JKN di kalangan peserta masih terbatas, yaitu sekitar 4,15% atau sekitar 16,3 juta pengguna aktif (Siallagan et al., 2025). Aplikasi *Mobile* JKN seharusnya bisa membuat masyarakat merasa terbantu dalam memperoleh kemudahan untuk mengurus urusan administrasi, namun hal ini tidak menjamin pemanfaatannya secara optimal oleh masyarakat (IDF, 2025)(Safarah, 2023). Penyebab sedikitnya pengguna aplikasi *Mobile* JKN dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi, masih banyak peserta dan calon peserta JKN yang belum memahami keberadaan dan cara menggunakan aplikasi *Mobile* JKN, terutama kalangan lansia, masyarakat pedesaan, atau mereka yang memiliki keterbatasan akses informasi teknologi (Kusumawati et al., 2024).

Edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN menjadi kunci keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan JKN. Edukasi yang efektif tidak hanya sebatas pengenalan aplikasi, tetapi juga mencakup panduan praktis penggunaan, solusi atas permasalahan yang sering dihadapi, serta pemahaman tentang hak dan kewajiban peserta JKN. Peserta dan calon peserta akan memperoleh pengetahuan yang memadai tentang berbagai fitur dan manfaat aplikasi *Mobile* JKN, melalui edukasi yang tepat sasaran dan berkelanjutan. (Rachman et al., 2025).

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

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan suatu program edukasi yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan pengetahuan peserta dan calon peserta JKN tentang aplikasi *Mobile JKN*. Program edukasi ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan pengetahuan yang ada dan memberdayakan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi digital dalam mengakses layanan kesehatan. Upaya sistematis dan terstruktur dalam mengedukasi peserta dan calon peserta tentang pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* secara optimal menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilaksanakan guna mencapai tujuan transformasi digital dalam pelayanan JKN secara maksimal serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia secara menyeluruh.

METODE

Metode yang digunakan adalah edukasi secara *door to door* dengan menggunakan media *PowerPoint* dari laptop dan demonstrasi (peragaan) penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Edukasi *door to door* merupakan edukasi yang dilakukan dengan mendatangi masyarakat (sasaran) tanpa adanya pengumpulan masyarakat atau sasaran. Metode penyuluhan ini dipilih karena sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Indra Frana Jaya KK et al., 2023) bahwa penyuluhan *door to door* lebih efektif dibandingkan dengan metode penyuluhan secara berkelompok karena hal ini memungkinkan interaksi yang lebih signifikan dengan responden, memungkinkan pengertian dan pemahaman yang lebih baik, dan diskusi langsung tentang pertanyaan apa pun. .

Sasaran kegiatan adalah 30 orang yang dipilih secara *random* menjadi responden. Keberhasilan kegiatan ini dievaluasi dengan membuka sesi diskusi serta pemberian kuesioner *post-test* untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta tentang fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN* setelah diberikan edukasi. Pemberian *pre-test* digunakan sebagai sarana untuk mengetahui pemahaman awal peserta mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Metode ini dinilai efektif dalam meningkatkan keterlibatan dan partisipasi aktif responden, serta membantu memperkuat pemahaman terhadap materi yang disampaikan. Kegiatan diawali dengan membagikan *pre-test*, kemudian pemaparan materi menggunakan *PowerPoint*, selanjutnya demonstrasi atau praktik langsung penggunaan aplikasi, sesi diskusi dan pemberian *post-test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN* yang dilakukan pada hari Minggu, 12 Oktober 2025 secara *Door To Door* menggunakan media Laptop dan *Handphone* dengan melibatkan 30 peserta secara *random*. Kegiatan edukasi diawali dengan memberikan *Pre Test* untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan responden mengenai aplikasi *Mobile JKN*, kemudian diberikan edukasi mengenai aplikasi *Mobile JKN*, dan setelah itu diberikan *Post-Test* untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan responden setelah diberikan edukasi tersebut. Berikut merupakan data *Pre-Test* dan *Post-Test* yang berisikan 10 pertanyaan beserta data diri responden.

Tabel 1.

Karakteristik dan nilai responden

NAMA	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	NILAI	
			PRE TEST	POST TEST
ER	25	P	80	100
RRR	24	P	50	100
NGR	22	P	70	100
SW	22	P	70	90
A	21	P	60	90
DH	22	P	80	90
AV	20	P	80	100
U	25	P	80	100
IW	22	P	70	80

NAMA	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	NILAI	
			PRE TEST	POST TEST
MPW	18	P	40	90
FB	23	P	80	90
R	18	P	100	100
D	18	L	60	80
TKN	20	P	80	80
DKDR	49	P	80	90
B	21	L	60	100
A	22	L	100	80
I	21	P	90	90
CNL	20	P	70	100
JRG	21	P	60	100
O	20	L	90	80
M	20	P	40	90
CZGE	20	P	80	100
S	20	P	50	90
ARH	21	P	90	90
L	17	P	60	100
C	46	P	50	100
OB	19	P	90	80
SH	18	P	90	100
ET	18	P	90	100

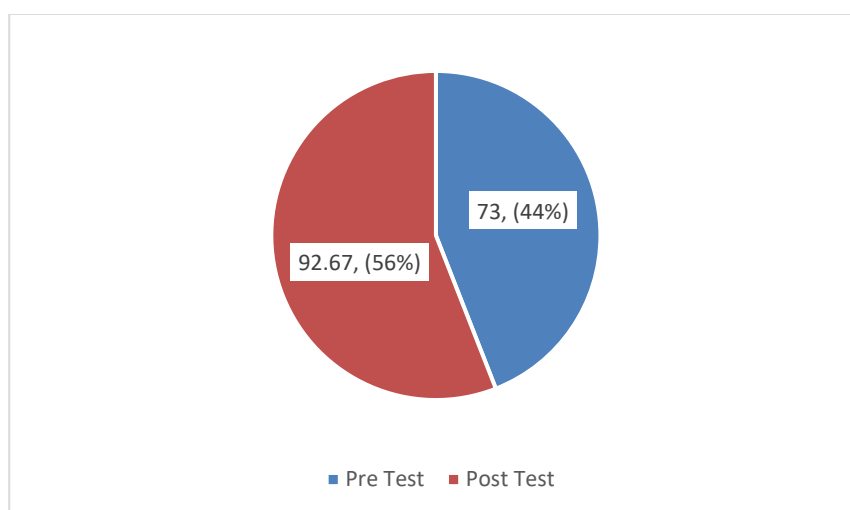
Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 4 orang, dan responden perempuannya sebanyak 26 orang. Usia peserta cukup variatif yaitu 1 responden berusia 17 tahun, 5 responden berusia 18 tahun, 1 responden berusia 19 tahun, 21 responden berada di rentang usia 20 sampai dengan 25 tahun, dan 2 respondennya berusia 46 dan 49 tahun. Mayoritas responden paling banyak berusia 20 hingga 25 tahun, karena sebagian besar adalah mahasiswa atau individu muda yang tinggal di dekat kampus, baik di asrama maupun di dekat pusat kegiatan pendidikan. Kelompok usia ini umumnya memiliki mobilitas tinggi dan lebih mudah diakses untuk kegiatan sosialisasi atau pendidikan berbasis teknologi, seperti aplikasi *Mobile JKN*.

Pengisian kuisioner *pre test* maupun *post test*, diperoleh sebanyak 14 orang yang terdiri dari 3 laki-laki dan 11 perempuan sudah memiliki akun *Mobile JKN*, sedangkan 16 orang yang terdiri dari 1 laki-laki dan 15 perempuan belum memiliki akun *Mobile JKN*, hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di kalangan peserta maupun calon peserta JKN. Hasil ini sejalan dengan enelitian Siallagan et al. (2025) yang menyatakan bahwa penggunaan aktif aplikasi *Mobile JKN* masih terbatas yaitu sekitar 4,15% dari total peserta BPJS Kesehatan. Keberhasilan kegiatan edukasi yang telah dilakukan, diukur berdasarkan hasil *pre test* dan *post test*. Data tersebut disajikan dalam grafik berikut ini.

Tabel 2.
Kategori nilai responden

Kategori	Nilai Skor			
	Pre Test		Post test	
	n	%	n	%
Baik	16	53,33	30	100
Cukup	9	30	0	0
Kurang	5	16,67	0	0
Total	30	100	30	100

Berdasarkan standar penilaian yang diterapkan dalam pelaporan kinerja layanan dan program edukasi kesehatan Masyarakat, skor pengetahuan atau pemahaman peserta dinilai "Baik" jika mencapai tingkat pencapaian minimal 80% atau lebih. Skor "Cukup" diberikan jika peserta mencapai rentang 60%-79%, yang menunjukkan pemahaman sedang dan kemampuan penggunaan fitur-fitur aplikasi masih perlu ditingkatkan. Skor "Kurang Baik" diberikan kepada peserta yang skornya di bawah 60%, yang menunjukkan perlunya edukasi yang lebih intensif dan pendampingan lebih lanjut (Notoatmodjo, 2010; Rachmayanti, 2018). Berdasarkan hasil *post tes*, semua peserta memperoleh skor di atas atau sama dengan 80, yang menempatkan mereka dalam kategori "Baik" menurut standar penilaian BPJS Kesehatan 2024. Hasil ini menandakan keberhasilan dalam memberikan edukasi terkait *Mobile JKN*, karena semua peserta mencapai atau melampaui ambang batas minimum 80%, yang ditetapkan sebagai indikator pemahaman yang baik terhadap materi yang disampaikan. Hasil ini juga sejalan dengan temuan Flessa & Huebner, 2021 yang menegaskan bahwa inovasi digital dalam layanan kesehatan, seperti penggunaan aplikasi dan sistem informasi terintegrasi, berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses pelayanan kepada masyarakat (Dikko et al., 2024).



Gambar 1.
Nilai rata-rata responden

Berdasarkan hasil dari *pre-test* dan *post-test* dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pengetahuan pada peserta setelah mengikuti kegiatan edukasi aplikasi *Mobile JKN*. Hasil *pre-test* peserta sebelum mendapatkan edukasi menunjukkan nilai rata-rata sebesar 73 dengan persentase 44%. Peserta setelah mengikuti edukasi dengan media *PowerPoint* dari laptop dan *Handphone*, memperoleh hasil *post-test* yang menunjukkan nilai rata-rata sebesar 92.67 dengan persentase 56%, artinya terjadi peningkatan pengetahuan sebesar 12% pada peserta sesudah mengikuti kegiatan edukasi yang diberikan. Peningkatan pengetahuan mencapai 12% ini membuktikan bahwa kegiatan edukasi dengan metode *door to door* dan melalui media *powerpoint* atau melalui aplikasi *Mobile JKN* yang ada di *Handphone* mampu memfasilitasi perubahan pengetahuan yang diinginkan. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan yang lebih signifikan pada kelompok yang menggunakan media visual dan praktik langsung dalam pembelajaran teknologi digital (Wahidin, 2025). Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah sumber informasi, dimana semakin lama seseorang terpapar informasi, maka semakin mudah informasi tersebut diakses dan dipahami, dan pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan pengetahuan (Nurkalis & Ismail, 2024).



Gambar 2.

Edukasi dan demonstrasi Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*

Peningkatan pengetahuan tertinggi terjadi pada aspek pemahaman fitur aplikasi seperti layanan yang dapat diakses, perubahan fasilitas kesehatan, pembayaran iuran, dan layanan pengaduan yang sebelumnya banyak tidak diketahui oleh peserta. Soal nomor 2 tentang layanan yang dapat diakses melalui aplikasi *Mobile JKN*, hanya 53,3% peserta yang menjawab benar saat *pre-test*, namun meningkat menjadi 93,3% pada *post-test*. Soal nomor 4 tentang persyaratan pendaftaran *Mobile JKN*, jawaban benar meningkat dari 60% menjadi 93,3%, demikian pula pada soal nomor 6 tentang pembayaran iuran melalui aplikasi, jawaban benar meningkat dari 50% menjadi 90%. Pemahaman tentang perubahan fasilitas kesehatan (soal nomor 7), terjadi peningkatan signifikan dari 36,7% menjadi 93,3%. Pada soal nomor 1 tentang tujuan utama aplikasi *Mobile JKN*, terdapat 3 peserta (10%) yang masih salah memahami bahwa aplikasi ini berfungsi untuk menyalurkan bantuan sosial pada *pre-test*, namun setelah edukasi semua peserta (100%) dapat menjawab dengan benar. Pelaksanaan kegiatan edukasi mendapatkan respon, dimana salah satu responden mengajukan pertanyaan terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya cara mengubah nomor telepon dan alamat email yang tidak aktif. Tim menjelaskan bahwa perubahan data ini dapat dilakukan melalui fitur "Layanan Pengaduan" di aplikasi *Mobile JKN*. Tim kemudian menunjukkan lokasi dan cara penggunaan fitur ini secara langsung kepada peserta. Selain fitur pengaduan, tim juga menjelaskan bahwa perubahan data kontak dapat dilakukan melalui kantor BPJS Kesehatan terdekat atau melalui layanan nomor Pandawa di setiap wilayah. Rendahnya pengetahuan awal peserta tentang fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN* mencerminkan kurangnya sosialisasi dan edukasi yang komprehensif kepada masyarakat, sebagaimana dinyatakan oleh Kusumawati bahwa masih banyak peserta dan calon peserta JKN yang belum memahami keberadaan dan cara menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, terutama kalangan lansia, masyarakat pedesaan, atau mereka yang memiliki keterbatasan akses informasi teknologi (Kusumawati et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara *post-test*, seluruh peserta (100%) menyatakan bahwa kegiatan edukasi ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan. Keberhasilan program edukasi ini menunjukkan bahwa metode demonstrasi atau praktik langsung sangat efektif dalam membangun keterampilan digital peserta. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Rachman et al. (2025) bahwa edukasi yang efektif tidak hanya sebatas pengenalan aplikasi, tetapi juga mencakup panduan praktis penggunaan, solusi atas permasalahan yang sering dihadapi, serta pemahaman tentang hak dan kewajiban peserta JKN. Kendala yang diidentifikasi melalui wawancara meliputi kesalahan pemahaman tentang fitur layanan pengaduan dimana 6 peserta (20%) pada *post-test* masih menjawab melalui fitur *telehealth*, padahal seharusnya menggunakan fitur layanan pengaduan. Soal nomor 4 tentang persyaratan pendaftaran, masih terdapat 2 peserta (6,7%) yang menjawab hanya memerlukan KTP dan KK saja tanpa *handphone* dan pulsa data.

Hasil *post-test* menunjukkan peningkatan yang signifikan, namun sebagian kecil peserta masih memberikan jawaban yang salah, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya konsentrasi selama sesi edukasi, sehingga informasi tidak terserap secara maksimal. Faktor lainnya yaitu, pemateri kurang menjelaskan secara detail beberapa fitur teknis aplikasi *Mobile JKN*, seperti langkah-langkah penggunaan fitur pengaduan atau perubahan data peserta, sehingga mengakibatkan beberapa responden kurang memahami materi. Kurangnya interaksi atau pertanyaan dari peserta selama sesi edukasi juga merupakan faktor penyebab peserta memberikan jawaban yang salah, sehingga responden cenderung pasif dan tidak mengungkapkan kesulitan yang mereka hadapi dalam mengakses atau menggunakan aplikasi.

Meningkatnya pengetahuan peserta dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* ini, diharapkan dapat mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan dan meningkatkan efisiensi layanan, serta mendukung upaya transformasi digital dalam layanan JKN sebagaimana diamanatkan oleh Sistem Informasi Kesehatan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Safuan (2022) yang menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* merupakan bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi antrean di kantor cabang (Prasetyo & Safuan, 2022). Temuan ini juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas penyampaian materi edukasi di masa mendatang, dengan menekankan aspek interaktif, bahasa yang sederhana, serta sesi praktik langsung yang lebih terfokus agar seluruh peserta memahami fitur-fitur *Mobile JKN* secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Kegiatan edukasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dengan metode *door-to-door* terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan peserta JKN dan calon peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor pengetahuan rata-rata dari 73 (44%) pada *pre test* menjadi 92,67 (56%) pada *post test*, atau peningkatan sebesar 12% setelah kegiatan edukasi dilaksanakan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukasi melalui demonstrasi langsung dan media visual seperti *PowerPoint*, serta penggunaan praktis aplikasi di ponsel, membantu peserta memahami fungsi dan fitur *Mobile JKN*, termasuk pendaftaran, perubahan data, pembayaran iuran, dan layanan pengaduan. Pemahaman yang meningkat di kalangan peserta mengenai pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, diharapkan peserta dapat memanfaatkannya dengan optimal, sehingga dapat mengurangi antrean di kantor BPJS Kesehatan dan mendukung transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia. Edukasi serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dan diperluas ke berbagai kelompok masyarakat, terutama di daerah dengan literasi digital rendah, seperti wilayah pedesaan di Kabupaten Kupang dan daerah sekitarnya di NTT agar manfaat aplikasi *Mobile JKN* dapat dirasakan secara merata oleh semua peserta JKN.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan edukasi ini, sehingga kegiatan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi Siregar, P., Mawar, L., Chairunnisa, W. R., Rezkiah, M., Hidayah, A. N., & Purba, R. D. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum Di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 1(01). <https://doi.org/10.30829/contagion.v1i01.4820>
- Diawati, P., & Najiba Hudawiyah, E. (2024). Inovasi Produk Aplikasi Mobile Jkn Versi 4.11.2 Di Bpjs Kesehatan Cabang Bandung. *Competitive*, 19(1), 36–47.

- <https://doi.org/10.36618/competitive.v19i1.4101>
- Dikko, M. U., Hussaini, U., Alkali, Z. A., Bandiya, M. A. M., & Abdullahi, M. (2024). The Moderating Effect of Corporate Governance in the Relationship Women Owned Enterprises: A Proposed Conceptual Framework. In *Fudma Journal of Manag2Ement Sciences* (Vol. 6, Nomor 2).
- Indra Frana Jaya KK, Nurul Fitriah, Dewi Putri Ayu, & Inayah Kamilah. (2023). Keefektifan Metode Penyuluhan Door To Door Dan Penyuluhan Kelompok Dalam Upaya Promosi Kesehatan. *Lentera Perawat*, 4(2), 123–130. <https://doi.org/10.52235/lp.v4i2.243>
- Isabella Suhenal*, Arifah Devi Fitriani2, A. (2024). Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi Jkn Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Camatha Sahidya Tahun 2024. 5 nomor 4, 10658–10671.
- Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN JKN Mobile Application Utilization. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 13(01), 52–55. <https://www.bpjs-kesehatan>.
- Nurkalis, U., & Ismail, A. (2024). Edukasi Akses Layanan Jaminan Kesehatan melalui Aplikasi Jkn Mobile Kepada Ibu PKK Kampung Tegalmulyo. *Science and Technology: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 296–301. <https://doi.org/10.69930/scitech.v1i3.135>
- 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>
- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, N. (2025). Literasi Digital Masyarakat melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. 5(6), 2527–2536.
- Rachmayanti, R. D. (2018). Peningkatan Pengetahuan Ibu Balita Melalui Pengenalan Program Kadarzi Di Kelurahan Wonokusumo Surabaya. *Media Gizi Indonesia*, 13(2), 176. <https://doi.org/10.20473/mgi.v13i2.176-182>
- Safarah, A. E. H. F. (2023). Efektivitas Layanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto Aidii Safarah Eva Hany Fanida Abstrak. *Publika*, 11, 2097–2106.
- Siallagan, A. D., Diana, H. S., Fitriya, N. I., Nurhuda, P. M., Oktaviany, V., Luginasari, Y., & Sukaesih, N. S. (2025). Revolusi Kesehatan Digital Melalui Teknologi Big Data Dalam Aplikasi Mobile Jkn: Rapid Review. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 16(1), 1–12.
- Surakarta, A., Jl, A., Hajar, K., No, D., Jebres, K., Surakarta, K., & Tengah, J. (2024). Upaya Peningkatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Masyarakat Melalui Video Efforts To Increase The Use Of JKN Mobile Applications in The Community Through Video Fakultas Ilmu Kesehatan / Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit / Universitas Berda. 2(3), 139–145.
- Wahidin. (2025). Pengembangan Media Pembelajaran Visual Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Siswa. *Jurnal Ilmiah Edukatif*, 11(01), 285–295.
- World Health Organization. (n.d.). *Health system building blocks*. 2010. <https://extranet.who.int/nhptool/BuildingBlock.aspx>
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>