

Edukasi melalui Banner “Cermat Pilih Poli” untuk Meningkatkan Ketepatan Pemilihan Poli pada Pendaftaran Online Mobile JKN di Puskesmas Wonorejo Samarinda

Nayla Yassifa¹, Indah Hima Ramadhani², Erni Wingki Susanti³

^{1,2,3} Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

Received : 24 September 2026, Revised : 07 Oktober 2026, Published : 12 Oktober 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Erni Wingki Susanti

E-mail: ews936@umkt.ac.id

Abstrak

Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan melalui fitur pendaftaran online yang memungkinkan peserta mengambil antrean dan memilih poli sebelum datang ke fasilitas kesehatan. Namun, hasil pengamatan di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda menunjukkan masih terdapat pasien setiap hari yang mengalami kesalahan dalam memilih poli karena kurang memahami pembagian poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemilihan poli pada pendaftaran online melalui Mobile JKN. Kegiatan dilakukan melalui edukasi dan pendampingan langsung di ruang pendaftaran, pemasangan banner edukasi “Cermat Pilih Poli”, serta sosialisasi pada kegiatan Posyandu. Evaluasi dilakukan terhadap 20 peserta menggunakan pre-test dan post-test. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan edukasi. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan pengetahuan sebelum dan setelah edukasi. Banner “Cermat Pilih Poli” dapat digunakan sebagai media informasi yang mendukung penyampaian edukasi mengenai pemilihan poli pada Mobile JKN secara berkelanjutan di Puskesmas.

Kata kunci - layanan kesehatan, mobile JKN, pendaftaran online, pemilihan poli, puskesmas

Abstract

The Mobile JKN application facilitates access to healthcare services through an online registration feature that allows participants to obtain queue numbers and select a clinic before arriving at a healthcare facility. However, observations at Wonorejo Community Health Center in Samarinda indicated that patients still made daily errors when selecting clinics due to insufficient understanding of clinic classifications based on age and healthcare needs. This community service activity aimed to improve public understanding of clinic selection during online registration through Mobile JKN. The activities involved education and direct assistance at the registration desk, the installation of an educational banner entitled “Choose the Right Clinic Carefully,” and socialization during Integrated Health Post (Posyandu) activities. Evaluation was conducted among 20 participants using pre-tests and post-tests. The results showed an improvement in participants’ knowledge following the educational intervention. The Wilcoxon test indicated a difference in knowledge before and after the education. The “Choose the Right Clinic Carefully” banner can serve as an informational medium to support the continuous delivery of education on clinic selection through Mobile JKN at the community health center.

Keywords - health services, mobile jkn, online registration, polyclinic selection, public health center

How To Cite : Yassifa, N., Ramadhani, I. H., & Susanti, E. W. (2026). Edukasi melalui Banner “Cermat Pilih Poli” untuk Meningkatkan Ketepatan Pemilihan Poli pada Pendaftaran Online Mobile JKN di Puskesmas Wonorejo Samarinda. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(8), 4724 - 4731. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i8.5325>

Copyright ©2026 Nayla Yassifa, Indah Hima Ramadhani, Erni Wingki Susanti

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

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mulai dilaksanakan secara nasional pada 1 Januari 2014 sebagai upaya pemerintah dalam memberikan akses dan perlindungan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan menyediakan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan digital untuk memudahkan peserta dalam mengakses layanan JKN. Melalui aplikasi Mobile JKN, peserta dapat melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara online, melihat informasi kepesertaan dan anggota keluarga, mengecek iuran, memilih fasilitas kesehatan, serta memperoleh informasi pelayanan. Penggunaan Mobile JKN diharapkan dapat membuat proses pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien (Lumi et al., 2023).

Meskipun demikian, kemudahan pendaftaran melalui Mobile JKN belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman peserta dalam memilih poli yang sesuai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan Mobile JKN, sehingga edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi masih diperlukan (Kusumawati et al., 2024). Kegiatan edukasi penggunaan Mobile JKN di Kota Samarinda menunjukkan bahwa pemberian informasi dan praktik penggunaan aplikasi dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital (Kusumawati & Wulandari, 2024).

Kegiatan edukasi mengenai Mobile JKN yang telah dilakukan sebelumnya pada umumnya berfokus pada pengenalan aplikasi, manfaat, serta tata cara penggunaan berbagai fitur yang tersedia. Edukasi tersebut berperan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan Mobile JKN secara umum. Namun, informasi yang secara khusus membahas ketepatan dalam memilih poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan masih terbatas. Padahal, pemilihan poli merupakan salah satu tahapan penting dalam proses pendaftaran online karena ketidaksesuaian pilihan poli dapat menyebabkan pasien harus diarahkan kembali oleh petugas ke pelayanan yang seharusnya. Kondisi tersebut dapat menambah tahapan pelayanan dan mengurangi efisiensi proses pendaftaran.

Pemanfaatan Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan fitur yang tersedia. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat memiliki hubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN, sehingga pemahaman pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam optimalisasi layanan digital kesehatan (Ningrum et al., 2023). Selain itu, pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile juga masih menghadapi kendala pada aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan yang dapat memengaruhi penggunaan aplikasi oleh peserta JKN (Narmansyah et al., 2022). Kualitas aplikasi dan kemudahan akses juga menjadi bagian penting dalam mendukung pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital (Guntari & Noviyanti, 2022).

Dalam penggunaan pendaftaran online, pemahaman pasien terhadap prosedur dan tahapan pendaftaran menjadi hal yang penting agar layanan dapat digunakan dengan tepat. Masih terdapat pasien yang belum memahami penggunaan sistem pendaftaran online dengan baik, sehingga diperlukan penyampaian informasi yang sederhana dan mudah dipahami (Waworuntu et al., 2023). Kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN juga menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan kesehatan digital (Maharani et al., 2024). Selain itu, pengalaman pengguna dalam memanfaatkan aplikasi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan melalui sistem digital (Anastasya et al., 2024).

Upaya meningkatkan pemanfaatan pendaftaran online dapat dilakukan melalui edukasi dan simulasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat (Juniasti et al., 2025). Selain edukasi secara langsung, penggunaan media visual seperti standing banner dapat membantu menyampaikan informasi dengan lebih mudah serta menjadi pengingat bagi sasaran (Widyantoro et al., 2023). Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami juga menjadi bagian penting dalam mendukung kepuasan pengguna terhadap pelayanan digital, termasuk dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN (Saputra & Istiqomah,

2024)

Hasil pengamatan selama pelaksanaan kegiatan di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda menunjukkan bahwa masih ditemukan sekitar 3–5 pasien setiap hari yang mengalami kesalahan dalam memilih poli pada saat melakukan pendaftaran online melalui Mobile JKN. Kesalahan yang ditemukan antara lain pasien lanjut usia memilih poli umum dan pasien anak memilih poli umum, sedangkan pelayanan di Puskesmas telah dibedakan berdasarkan kelompok usia dan kebutuhan pelayanan. Pasien yang salah memilih poli perlu mendapatkan penjelasan dan arahan kembali dari petugas sebelum memperoleh pelayanan yang sesuai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan aplikasi Mobile JKN, tetapi juga pemahaman mengenai poli yang harus dipilih saat melakukan pendaftaran.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kemudahan yang ditawarkan melalui pendaftaran online Mobile JKN dengan pemahaman masyarakat dalam menentukan poli yang sesuai. Edukasi Mobile JKN yang bersifat umum belum sepenuhnya menjawab kebutuhan informasi mengenai pemilihan poli berdasarkan usia dan jenis pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan media edukasi yang sederhana, mudah dilihat, dan memuat informasi yang secara khusus membantu masyarakat menentukan poli saat melakukan pendaftaran online.

Sebagai salah satu upaya untuk menjawab permasalahan tersebut, dibuat media edukasi berupa banner "Cermat Pilih Poli". Banner memuat informasi mengenai jenis poli, kelompok usia atau kebutuhan pelayanan yang sesuai, serta panduan pemilihan poli pada aplikasi Mobile JKN. Edukasi diberikan secara langsung kepada masyarakat dan didukung dengan penempatan banner di area pelayanan sehingga informasi dapat dibaca kembali oleh pasien ketika melakukan pendaftaran.

Berbeda dengan kegiatan edukasi Mobile JKN sebelumnya yang lebih menekankan penggunaan aplikasi secara umum, kegiatan ini secara khusus berfokus pada kebutuhan informasi mengenai pemilihan poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan. Banner "Cermat Pilih Poli" ditempatkan di area pendaftaran agar dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi pasien sebelum menentukan poli pada aplikasi Mobile JKN.

Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemilihan poli pada pendaftaran online melalui Mobile JKN. Manfaat yang diharapkan adalah tersedianya informasi yang lebih spesifik mengenai jenis poli dan kesesuaiannya berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan. Luaran kegiatan berupa banner "Cermat Pilih Poli" sebagai media edukasi yang dapat digunakan secara berkelanjutan di area pendaftaran.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda, Kalimantan Timur, pada tanggal 18–19 Mei 2026. Sasaran kegiatan adalah pasien yang menggunakan pelayanan di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda dan masyarakat peserta Posyandu. Sebanyak 20 peserta mengikuti evaluasi pengetahuan melalui pre-test dan post-test. Kegiatan difokuskan pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai pemilihan poli yang sesuai berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan pada saat melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui edukasi langsung, pendampingan, dan penggunaan media banner "Cermat Pilih Poli". Kegiatan pertama dilaksanakan pada 18 Mei 2026 di Posyandu Flamboyan dan kegiatan kedua pada 19 Mei 2026 di Posyandu Gading Putih. Materi edukasi meliputi jenis poli yang tersedia, kesesuaian poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan, serta langkah memilih poli pada aplikasi Mobile JKN.

Pengukuran pengetahuan dilakukan menggunakan kuesioner pre-test dan post-test yang masing-masing terdiri atas 5 butir pertanyaan pilihan ganda. Indikator pengetahuan yang dinilai meliputi tujuan memilih poli yang sesuai, kesesuaian poli berdasarkan usia pasien, pertimbangan usia dan kebutuhan pelayanan sebelum memilih poli, ketepatan memilih poli untuk anak, serta manfaat

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

fitur pemilihan poli pada aplikasi Mobile JKN. Setiap pertanyaan memiliki satu jawaban yang benar. Jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0, sehingga skor kemudian dikonversi menjadi nilai pengetahuan peserta. Pre-test diberikan sebelum edukasi, sedangkan post-test diberikan setelah edukasi untuk mengetahui perubahan pengetahuan peserta.

Data hasil pre-test dan post-test dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan rata-rata nilai sebelum dan setelah edukasi. Selanjutnya, uji Wilcoxon digunakan untuk mengetahui perbedaan nilai pengetahuan peserta sebelum dan setelah diberikan edukasi. Kegiatan dinilai berhasil apabila terjadi peningkatan rata-rata nilai pengetahuan setelah edukasi dan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p < 0,05$. Pendampingan terhadap ketepatan pemilihan poli juga dilakukan selama kegiatan, namun ketepatan pemilihan poli tidak diukur secara kuantitatif sebelum dan setelah intervensi. Oleh karena itu, evaluasi kuantitatif kegiatan difokuskan pada perubahan pengetahuan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui edukasi "Cermat Pilih Poli" dilaksanakan di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda. Kegiatan dilakukan melalui edukasi dan pendampingan kepada pasien di ruang pendaftaran serta sosialisasi di Posyandu. Sosialisasi dilaksanakan pada 18 Mei 2026 di Posyandu Flamboyan dan 19 Mei 2026 di Posyandu Gading Putih. Edukasi diberikan mengenai pemilihan poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan pada saat melakukan pendaftaran online melalui JKN Mobile. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya membantu pasien memahami proses pendaftaran dan memilih poli yang sesuai.

Pada pengamatan awal masih ditemukan sekitar 3–5 pasien per hari yang datang dengan pilihan poli yang kurang sesuai dengan usia atau kebutuhan pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan pendaftaran melalui Mobile JKN belum selalu diikuti dengan pemahaman yang tepat mengenai pemilihan poli. (Wahyuni et al., 2026). Namun, jumlah kesalahan pemilihan poli sebelum dan setelah edukasi belum dicatat secara kuantitatif (Baskila et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan pemberian informasi yang sederhana, mudah dilihat, dan sesuai dengan kondisi pelayanan di fasilitas kesehatan.

Media yang digunakan dalam kegiatan ini berupa banner "Cermat Pilih Poli" yang berisi informasi mengenai jenis poli di Puskesmas Wonorejo, langkah-langkah pemilihan poli pada aplikasi Mobile JKN, serta informasi pelayanan yang dapat membantu pasien menentukan poli sesuai dengan usia dan kebutuhan. Banner dirancang dengan menggunakan gambar dan tulisan yang sederhana agar informasi dapat dipahami dengan mudah oleh pasien. Banner ditempatkan di area pelayanan yang mudah terlihat sehingga dapat menjadi media edukasi visual bagi pasien selama berada di Puskesmas. Selain menyampaikan informasi secara ringkas, keberadaan banner juga memungkinkan pasien untuk membaca kembali informasi yang diberikan setelah kegiatan edukasi selesai. Penggunaan stand banner sebagai media edukasi dinilai praktis dan dapat memberikan paparan informasi secara berkelanjutan kepada sasaran (Sufi et al., 2026).



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Edukasi "Cermat Pilih Poli"

Evaluasi pengetahuan dilakukan dengan memberikan pre-test sebelum edukasi dan post-test setelah kegiatan berlangsung. Hasil pengukuran pengetahuan peserta ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pengetahuan Sebelum dan Setelah Edukasi

Kategori	Rata – rata Nilai
Pre-Test	82,00
Post-Test	93,00
Peningkatan	11,00

Berdasarkan Tabel 1, rata-rata nilai pengetahuan peserta sebelum diberikan edukasi adalah 82,00 dan meningkat menjadi 93,00 setelah edukasi. Dengan demikian, terdapat peningkatan rata-rata sebesar 11 poin atau sekitar 13,41% dari nilai awal. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai p sebesar 0,045 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya perbedaan nilai pengetahuan peserta sebelum dan setelah diberikan edukasi melalui banner "Cermat Pilih Poli". Data tersebut menunjukkan bahwa edukasi yang diberikan berkaitan dengan peningkatan pemahaman peserta mengenai pemilihan poli pada aplikasi Mobile JKN.

Peningkatan nilai pengetahuan dapat didukung oleh materi edukasi yang disusun secara spesifik sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan, yaitu kesalahan dalam menentukan poli berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan. Materi yang diberikan tidak hanya menjelaskan penggunaan Mobile JKN secara umum, tetapi mengarahkan peserta pada hubungan antara kondisi pasien dengan poli yang sesuai. Penyampaian materi yang lebih terarah dapat membantu peserta memahami informasi yang diperlukan saat melakukan pendaftaran secara mandiri.

Media banner digunakan sebagai pendukung penyampaian informasi karena memuat jenis poli, kelompok usia, kebutuhan pelayanan, serta panduan pemilihan poli dalam satu media. Penggunaan media visual dapat membantu peserta menerima informasi secara lebih terstruktur. Hasil kegiatan ini sejalan dengan Panganton et al. (2022), yang menunjukkan bahwa media visual dalam edukasi kesehatan dapat mendukung peningkatan pengetahuan setelah pemberian informasi.



Gambar 2. Pemasangan Media Edukasi Banner "Cermat Pilih Poli"

Selain penggunaan banner, pendampingan langsung memiliki peran dalam membantu pasien yang masih mengalami kesulitan saat menentukan poli. Pasien dapat memperoleh penjelasan mengenai poli yang sesuai berdasarkan usia atau kebutuhan pelayanan sebelum melanjutkan proses pendaftaran. Kombinasi antara media visual dan pendampingan langsung memungkinkan informasi diberikan secara konsisten sekaligus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya apabila masih terdapat informasi yang belum dipahami. (Pratiwi et al., 2023)

Kegiatan edukasi menunjukkan adanya peningkatan nilai pengetahuan peserta mengenai pemilihan poli pada Mobile JKN, yaitu dari rata-rata 82,00 menjadi 93,00. Hasil tersebut mendukung penggunaan banner sebagai media bantu edukasi, tetapi belum dapat digunakan untuk menyimpulkan adanya penurunan jumlah kesalahan pemilihan poli karena perubahan tersebut belum diukur secara sistematis. (Lani et al., 2024)

Kegiatan ini memiliki fokus yang lebih spesifik dibandingkan edukasi Mobile JKN secara umum karena media "Cermat Pilih Poli" dikembangkan berdasarkan masalah yang ditemukan di UPTD Puskesmas Wonorejo, yaitu kesalahan dalam menentukan poli pada pendaftaran online. Informasi mengenai jenis poli, kesesuaian berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan, serta cara menentukan poli disajikan dalam satu media edukasi. (Permatasari et al., 2025)

Meskipun terjadi peningkatan pengetahuan, pelaksanaan kegiatan masih memiliki beberapa keterbatasan. Evaluasi dilakukan terhadap 20 peserta sehingga hasilnya menggambarkan peserta yang mengikuti kegiatan dan belum dapat menggambarkan seluruh pengguna Mobile JKN di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda. Selain itu, ketepatan pemilihan poli sebelum dan setelah edukasi belum diukur secara kuantitatif. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan yang ditemukan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa jumlah kesalahan pemilihan poli telah menurun. Kemampuan menggunakan telepon pintar, pengalaman menggunakan aplikasi Mobile JKN, serta pemahaman terhadap jenis layanan Puskesmas juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan peserta dalam menentukan poli.

Keberlanjutan kegiatan dapat dilakukan dengan mempertahankan banner di area pendaftaran dan memberikan pendampingan kepada pasien yang masih mengalami kesulitan dalam memilih poli. Puskesmas juga dapat melakukan pencatatan jumlah dan jenis kesalahan pemilihan poli secara berkala sebagai bahan evaluasi. Kegiatan ini memiliki keterbatasan karena evaluasi kuantitatif hanya dilakukan terhadap perubahan pengetahuan peserta melalui pre-test dan post-test, sedangkan perubahan jumlah kesalahan pemilihan poli sebelum dan setelah pemasangan banner belum diukur secara sistematis. Evaluasi selanjutnya dapat dilakukan dengan mencatat jumlah atau proporsi kesalahan pemilihan poli sebelum dan setelah penggunaan media edukasi dalam periode tertentu. (Haryani, 2024).

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui edukasi dan penggunaan banner "Cermat Pilih Poli" di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta mengenai pemilihan poli pada pendaftaran online melalui Jkn Mobile. Rata-rata nilai pengetahuan meningkat dari 82,00 sebelum edukasi menjadi 93,00 setelah edukasi, dengan hasil uji wilcoxon menunjukkan nilai signifikan 0,045 ($p < 0,05$). Banner "Cermat Pilih Poli" dapat dimanfaatkan sebagai media informasi untuk membantu penyampaian edukasi mengenai jenis poli serta kesesuaiannya berdasarkan usia dan kebutuhan pelayanan, keberlanjutan kegiatan dapat dilakukan dengan mempertahankan banner di area pendaftaran dan memberikan pendampingan kepada pasien yang masih mengalami kesulitan menggunakan Jkn Mobile. Evaluasi berikutnya disarankan melakukan pencatatan jumlah kesalahan pemilihan poli secara berkala untuk mengetahui perubahan ketepatan pemilihan poli setelah menggunakan media edukasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh petugas Puskesmas Wonorejo, peserta kegiatan, serta masyarakat yang telah berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan edukasi "Cermat Pilih Poli". Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur atas dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN menggunakan metode e-servqual untuk pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.2024.4.2.1920>
- Apriyani, Kusumawati, R. M., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Edukasi manfaat Mobile JKN sebagai pendukung paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. *Panrita Abdi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat*, 8(4), 772–780. <https://doi.org/10.20956/pa.v8i4.25578>
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., Fitriani, & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan inovasi pelayanan kesehatan Mobile JKN pada masyarakat di Kota Meulaboh. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2859–2870. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.17914>
- Guntari, G. A. S., & Noviyanti, N. P. A. W. (2022). Quality of Mobile JKN application to increase health services access for JKN participants in pandemic COVID-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi (JKG)*, 5(1), 175–181. <https://doi.org/10.35451/jkg.v5i1.1346>
- Ilyas, M., & Putri, I. N. (2012). Efek penyuluhan metode demonstrasi menyikat gigi terhadap penurunan indeks plak gigi pada murid sekolah dasar. *Journal of Dentomaxillofacial Science*, 11(2), 91–95. <https://doi.org/10.15562/jdmfs.v11i2.302>
- Juniasti, H. T., Batmanlusi, K., & Zamuli, H. (2025). Optimalisasi cakupan UHC (Universal Health Coverage) melalui edukasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 5(1), 887–893. <https://doi.org/10.31004/jh.v5i1.2290>
- Kusumawati, R. M., Apriyani, Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 52–55. <https://doi.org/10.22146/jkki.89234>
- Lani, M. F., Langmau, M., & Leoanak, M. (2023). The effect of health education using banners on stunting prevention in children (2–5 years old). *Journal of Tropical Diseases and Health Science*, 4(1), 17–22. <https://doi.org/10.31965/jtdhs.v4i1.2196>
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620–1626. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i3.1179>
- Maharani, I., Rokhman, A., & Satyawan, D. S. (2024). Mobile Servqual quality kualitas pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan. *Public Policy and Management Inquiry*, 8(2), 14–23. <https://doi.org/10.20884/1.ppmi.2024.8.2.14339>
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M. Thaha, R. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Ningrum, I. C. N. C., Dewiyani, A. A. I. C., & Ardhiasti, A. (2023). Hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan Mobile JKN di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *JUKANTI (Journal of Information Technology Education)*, 6(2), 78–86. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.941>
- Panganton, R. A., et al. (2022). Health education didactic methods and media posters increasing knowledge about hypertension prevention. *Lifelong Health Journal*, 1(2), 89–95. <https://doi.org/10.52159/lhj.v1i2.20>
- Permatasari, P., Setiawati, M. E., Arbitera, C., Amrullah, A. A., & Rachmawati, N. I. (2025). Optimalisasi perilaku penggunaan Mobile JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 9(5), 6223–6237. <https://doi.org/10.31764/jmm.v9i5.34746>

- Pratiwi, I. L. S., Wirajaya, M. K. M., & Laksmi, P. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. *Jurnal Yoga dan Kesehatan*, 6(2), 162–174. <https://doi.org/10.25078/jyk.v6i2.3011>
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile application service quality (Case study participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Sufi, R., Angel, B., Najma, F., Syafitri, T., Windari, Y., & Kusniati, R. (2026). Pemanfaatan stand banner sebagai media edukasi kesehatan gigi dalam upaya pencegahan karies di SDN 03 Ngaliyan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 29–44. <https://doi.org/10.37905/jpkm.v7i1.37583>
- Wahyuni, M. M. D., Saputri, F. M., Mellu, J., Sabet, K. N., Tukan, M. K., Naisais, M. C., Ratu, M. R., & Weruin, N. S. (2026). Peningkatan pengetahuan peserta dan calon peserta melalui edukasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(11), 6301–6308. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i11.3297>
- Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M. E., & Surya, W. S. (2023). Pemahaman pasien mengenai penggunaan pendaftaran online di rawat jalan RSU GMIM Bethesda Tomohon. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16659–16674. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.21858>
- Widyantoro, W., Rakhman, A., & Widodo, Y. (2023). Edukasi perilaku cuci tangan pakai sabun (CPTS) selama PTM terbatas pandemi COVID-19 melalui standing banner di Kabupaten Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 9(1), 77–81. <https://doi.org/10.52943/jikeperawatan.v9i1.1184>