JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT BANGSA
e-ISSN : 2987- 0135
Volume 4, No. 9, Tahun 2026
https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/index

Edukasi dan Pendampingan Pemanfaatan Layanan Mobile JKN di Puskesmas Oebobo

Maria Magdalena Dwi Wahyuni[1], Rendy Fredrick Pa Djara[2], Mutiara Yola[3], Viktoria Mahul[4], Maria Goreti Atika Mamu[5], Antonia Caesaria Rosny Monteiro[6]
[1,2,3,4,5,6] *Universitas Nusa Cendana, Indonesia*

Received : 21 Oktober 2026, Revised : 30 Oktober 2026, Published : 10 November 2026

Corresponding Author
Nama Penulis: Maria Magdalena Dwi Wahyuni
E-mail: mahulviktoria@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan layanan Mobile JKN secara efektif di Puskesmas Oebobo, Kota Kupang. Metode yang digunakan meliputi observasi lapangan, wawancara, serta evaluasi menggunakan kuesioner pre-test dan post-test terhadap 30 pengunjung puskesmas. Kegiatan dilaksanakan melalui edukasi dan pendampingan langsung mengenai penggunaan fitur-fitur Mobile JKN, termasuk pendaftaran antrean online dan skrining kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden (70%) telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 9 responden (30%) belum menggunakannya. Setelah edukasi, jumlah responden dengan tingkat pengetahuan kategori baik meningkat dari 14 orang (46,6%) menjadi 27 orang (90%). Selain itu, hasil evaluasi menunjukkan bahwa responden telah memahami materi edukasi dan mampu mengoperasikan fitur aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, edukasi dan pendampingan langsung dapat membantu meningkatkan pengetahuan serta pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital. Sosialisasi berkelanjutan diperlukan agar pemanfaatan Mobile JKN semakin optimal, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital.
Kata kunci - *edukasi, literasi digital kesehatan, mobile JKN*

Abstract

This community service activity aimed to improve public knowledge and understanding of the effective use of Mobile JKN services at Oebobo Community Health Center, Kupang City. The methods included field observation, interviews, and evaluation using pre-test and post-test questionnaires involving 30 visitors. The activity was conducted through education and direct assistance on the use of Mobile JKN features, including online queue registration and health screening. The results showed that 21 respondents (70%) had used the Mobile JKN application, while 9 respondents (30%) had not. Following the educational intervention, the number of respondents with a good level of knowledge increased from 14 (46.6%) to 27 (90%). Furthermore, the evaluation indicated that respondents understood the educational material and were able to operate the application features. In conclusion, education and direct assistance can help improve public knowledge and understanding of digital health services. Continuous socialization is needed to optimize the use of Mobile JKN, particularly among people with limited digital skills.
Keywords - *education, digital health literacy, mobile JKN*

How To Cite: *Wahyuni, M. M. D., Djara, R. F. P., Yola, M., Mahul, V., Mamu, M. G. A., & Monteiro, A. C. R. (2026). Edukasi dan Pendampingan Pemanfaatan Layanan Mobile JKN di Puskesmas Oebobo . Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 4(9), 5479 - 5487. https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i9.5468*
Copyright *©2026 Maria Magdalena Dwi Wahyuni, Rendy Fredrick Pa Djara, Mutiara Yola, Viktoria Mahul, Maria Goreti Atika Mamu, Antonia Caesaria Rosny Monteiro*

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam bidang Kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi sistem, serta pengelolaan informasi kesehatan yang terintegrasi. Sistem Informasi Kesehatan (SIK) berperan penting dalam mendukung pengumpulan, pengolahan, dan pemanfaatan data untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan Kesehatan (Andria et al., 2026). Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan yang dapat diakses melalui telepon pintar (*smartphone*) untuk memudahkan peserta dalam memperoleh layanan administrasi dan informasi terkait kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Daniati et al., 2025). Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran, memperbarui data kepesertaan, melihat informasi peserta dan anggota keluarga, memeriksa tagihan serta pembayaran iuran, dan memperoleh informasi mengenai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Selain itu, aplikasi Mobile JKN menyediakan sarana bagi peserta untuk menyampaikan saran, pertanyaan, dan keluhan terkait pelayanan.

Aplikasi mobile JKN juga memudahkan peserta ketika tidak membawa kartu JKN fisik (KIS) karena kartu digital dapat ditampilkan melalui aplikasi saat dibutuhkan. Mobile JKN dapat meningkatkan kemudahan akses informasi dan pelayanan administrasi bagi seluruh lapisan Masyarakat (Wulandari et al., 2019). Pemanfaatan Mobile JKN belum bisa disimpulkan optimal karena masih terdapat berbagai kendala dan tantangan seperti kesenjangan digital dikalangan peserta JKN yang mencakup tingkat literasi digital, ketersedian telepon pintar, serta akses terhadap jaringan internet. Keterbatasan integrasi dan interoperabilitas data dengan sistem informasi lainnya yang menjadi aspek untuk ditingkatkan supaya pemanfaatan layanan Kesehatan melalui mobile JKN semakin optimal seiring perkembangan jaman (WHO, 2024).

Puskesmas Oebobo merupakan salah satu fasilitas pelayanan Tingkat pertama (FKTP) yang berada di Kota Kupang. Dalam mendukung proses pelayanan Kesehatan, puskesmas Oebobo memanfaatkan perkembangan teknologi informasi Kesehatan melalui aplikasi mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Salah satu penerapannya adalah penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dan sistem pendaftaran pasien yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Rekam medik elektronik (RME) dibuat berbasis sistem elektronik yang berfungsi untuk menyimpan informasi berupa status kesehatan dan layanan Kesehatan yang dimiliki pasien sepanjang hidup (Kemenkes, 2023). Namun, pelaksanaan sistem informasi kesehatan di Puskesmas Oebobo masih menghadapi kendala teknis, terutama gangguan jaringan internet dan error pada sistem RME maupun sistem pendaftaran pasien. Ketika gangguan tersebut terjadi, proses pendaftaran pasien terpaksa dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi ini dapat menghambat kelancaran pelayanan administrasi dan menunjukkan pentingnya kestabilan jaringan internet serta keandalan sistem informasi dalam mendukung efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Oebobo.

Kondisi tersebut menunjukan Peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan, khususnya bagi tenaga kesehatan dalam penggunaan teknologi digital untuk mendukung administrasi pelayanan kesehatan. Pelatihan tersebut tidak hanya berfokus pada keterampilan teknis dalam mengoperasikan sistem, tetapi juga mencakup pemahaman mengenai keamanan data dan etika dalam penggunaan teknologi digital. Selain itu, institusi kesehatan dapat memanfaatkan teknologi untuk menyelenggarakan pelatihan secara daring sehingga tenaga kesehatan memiliki akses yang lebih luas dan fleksibel dalam meningkatkan pengetahuan serta keterampilan mereka (Fauzi et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya BPJS Kesehatan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Salah satu bentuk penerapannya adalah aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan secara digital (Purba et al., 2024). Namun, penggunaan aplikasi ini masih dapat menjadi tantangan bagi sebagian masyarakat, terutama lanjut usia (lansia) dan

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

masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran di Puskesmas Oebobo, kendala yang dihadapi sebagian pengguna berkaitan dengan kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi dan alur pendaftaran secara digital. Petugas pendaftaran memberikan pendampingan langsung kepada pasien yang mengalami kesulitan, mulai dari membantu proses pengunduhan aplikasi hingga memberikan arahan dalam pendaftaran dan mengatasi hambatan teknis. Melalui penyuluhan, demonstrasi, serta pendampingan langsung dapat meningkatkan kemampuan Masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan kesehatan digital sehingga akses terhadap layanan Kesehatan menjadi lebih mudah, cepat, dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada (Soakakone et al., 2026). Selain itu, gangguan jaringan internet dan kesalahan sistem pendaftaran dapat menyebabkan pelayanan harus dialihkan ke sistem manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan Mobile JKN memerlukan dukungan sistem yang memadai serta edukasi dan pendampingan langsung agar masyarakat dapat memahami dan menggunakan fitur aplikasi secara lebih optimal.

Di Puskesmas Oebobo, pencatatan dan pelaporan kasus penyakit menular dan tidak menular telah didukung oleh sistem digital melalui Rekam Medis Elektronik (RME). Keluhan pasien dicatat setiap hari ke dalam sistem, kemudian petugas surveilans melakukan penarikan dan pengolahan data penyakit secara berkala, khususnya terhadap jenis penyakit yang berpotensi menimbulkan wabah. Data tersebut selanjutnya dilaporkan setiap minggu melalui aplikasi Sistem Kewaspadaan Dini dan Respons (SKDR). SKDR berfungsi untuk memberikan peringatan dini apabila terdapat jumlah kasus yang telah dilaporkan nilainya melebihi ambang batas yang telah ditetapkan (Kemenkes, 2025). Pemanfaatan sistem ini mendukung pemantauan perkembangan penyakit serta membantu petugas dalam mendeteksi potensi kejadian luar biasa secara lebih dini sehingga tindakan pencegahan dan penanggulangan dapat dilakukan dengan tepat. Pemerintah berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan melalui penguatan sistem pelayanan publik, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data Kesehatan (Boboy et al., 2025).

Skrining riwayat kesehatan merupakan salah satu upaya deteksi dini yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk membantu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengetahui potensi risiko penyakit yang mungkin dialami. Melalui fitur skrining kesehatan, peserta dapat mengidentifikasi risiko penyakit (Sapari & Sulistiadi, 2023). Di Puskesmas Oebobo, skrining kesehatan menjadi salah satu tahapan yang perlu diperhatikan oleh pasien sebelum memperoleh pelayanan. Apabila pasien belum melakukan skrining, petugas akan mengarahkan pasien untuk menyelesaikan proses tersebut terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahapan pelayanan berikutnya. Langkah ini bertujuan untuk mendukung deteksi dini risiko penyakit serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengunjung Puskesmas Oebobo dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN telah dikenali oleh sebagian Masyarakat, namun masih terdapat kesenjangan dalam memanfaatkan fitur-fitur layanan kesehatan (Hidayat et al., 2023). Solusi yang dilakukan meliputi edukasi mengenai fungsi dan manfaat aplikasi, demonstrasi penggunaan fitur, serta pendampingan langsung bagi pengunjung yang mengalami kesulitan. Kekhasan kegiatan ini terletak pada penerapan edukasi dan demonstrasi yang disesuaikan dengan kendala penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Oebobo, serta evaluasi perubahan pengetahuan peserta melalui perbandingan hasil pre-test dan post-test.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Puskesmas Oebobo, Kota Kupang, pada Jumat, 9 Oktober 2026, pukul 08.30-10.30 WITA. Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan pengetahuan dan pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Peserta kegiatan berjumlah 30 orang pengunjung Puskesmas Oebobo yang

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

berusia di atas 25 tahun dan bersedia mengikuti kegiatan. Berdasarkan jenis kelamin, peserta terdiri atas 4 orang laki-laki dan 26 orang perempuan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan pengisian kuesioner. Observasi dilakukan untuk mengamati alur pelayanan kesehatan dan pemanfaatan layanan digital oleh pengunjung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengetahuan, pengalaman, kendala, dan kebutuhan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Membangun hubungan komunikasi antara responden, serta memilih responden untuk diwawancarai dan mendokumentasikan semua prosedur dalam pengambilan data serta informasi merupakan Tindakan yang penting untuk dilakukan dalam proses observasi (Sari et al., 2025).

Untuk mengukur efektivitas edukasi dilakukan evaluasi pre-test dan pos-test terhadap pengetahuan responden (Hidayat et al., 2023). Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pengisian kuesioner *pre-test* untuk mengetahui pengetahuan awal peserta mengenai aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, peserta diberikan edukasi mengenai fungsi, manfaat, dan tata cara penggunaan fitur aplikasi, terutama pendaftaran antrean daring dan skrining riwayat kesehatan. Edukasi disertai demonstrasi langsung mengenai langkah-langkah penggunaan fitur aplikasi. Pendampingan dilakukan dengan memberikan penjelasan secara bertahap dan membantu peserta yang mengalami kesulitan dalam memahami atau menggunakan fitur Mobile JKN. Edukasi serta demonstrasi dilakukan secara individual setiap responden, sehingga dengan mudah dan jelas pengunjung sebagai responden mendengar dan menyimak informasi tanpa berkumpul dalam satu kelompok. Setelah edukasi dan pendampingan selesai, peserta mengisi kuesioner *post-test* untuk mengevaluasi perubahan pengetahuan setelah mengikuti kegiatan. Pengukuran efektivitas program edukasi dilakukan melalui evaluasi *pre-test* dan *post-test* terhadap pengetahuan peserta mengenai aplikasi Mobile JKN.

Instrumen evaluasi terdiri dari enam pertanyaan, yaitu lima pertanyaan tertutup dan satu pertanyaan terbuka. Lima pertanyaan tertutup menggunakan pilihan jawaban, seperti pernah atau tidak pernah serta sudah paham atau belum paham, sedangkan satu pertanyaan terbuka digunakan untuk menggali pandangan atau pendapat peserta mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Sistem penilaian menggunakan skor maksimal 100, dengan bobot maksimal 10 untuk setiap pertanyaan tertutup sehingga total skor maksimal kelima pertanyaan tersebut adalah 50. Satu pertanyaan terbuka memiliki bobot maksimal 50 berdasarkan kesesuaian jawaban dengan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Skor dari seluruh pertanyaan dijumlahkan untuk memperoleh skor akhir setiap peserta pada rentang 0-100.

Data hasil *pre-test* dan *post-test* dianalisis secara deskriptif dengan menghitung jumlah dan persentase peserta berdasarkan kategori tingkat pengetahuan. Untuk mengelompokkan hasil penilaian, kategori yang digunakan adalah baik (80-100), cukup (70-79), dan kurang (<60). Hasil kedua pengukuran dibandingkan untuk menggambarkan perubahan distribusi tingkat pengetahuan peserta sebelum dan sesudah edukasi. Informasi dari observasi dan wawancara digunakan sebagai data pendukung untuk menjelaskan pengalaman penggunaan aplikasi serta kendala yang dihadapi pengunjung Puskesmas Oebobo dalam memanfaatkan layanan digital.

Membangun hubungan komunikasi antara responden, serta memilih responden untuk diwawancarai dan mendokumentasikan semua prosedur dalam pengambilan data serta informasi merupakan Tindakan yang penting untuk dilakukan dalam proses observasi (Sari et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan edukasi dan pendampingan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dilaksanakan terhadap 30 responden di Puskesmas Oebobo, Kota Kupang, yang merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Berdasarkan hasil wawancara dan pengisian kuesioner, sebanyak 21 responden (70%) telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 9 responden (30%) belum pernah menggunakannya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengenal dan memanfaatkan layanan digital JKN, tetapi masih terdapat responden yang belum

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

menggunakan aplikasi tersebut untuk mengakses layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan, belum digunakannya aplikasi Mobile JKN oleh sebagian responden berkaitan dengan keterbatasan pemahaman dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan perangkat seluler, serta kebiasaan melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan. Selain itu, terdapat responden yang membutuhkan bantuan anggota keluarga untuk mengakses layanan melalui aplikasi Mobile JKN. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan kesehatan digital belum selalu diikuti oleh kemampuan masyarakat untuk menggunakannya secara mandiri. Oleh karena itu, edukasi yang disertai demonstrasi dan pendampingan diperlukan untuk membantu masyarakat memahami fungsi serta langkah penggunaan fitur aplikasi.

Aplikasi Mobile JKN menyediakan fitur yang dapat mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi kesehatan, termasuk pendaftaran antrean secara daring. Aplikasi mobile JKN memiliki banyak efek positif yang dialami oleh seluruh lapisan Masyarakat seperti mengambil antrian secara online sehingga tidak perlu mengantri (Komdigi, 2020). Meskipun demikian, hasil observasi di Puskesmas Oebobo menunjukkan bahwa sebagian pengunjung masih memilih antrean manual dan membawa kartu identitas peserta JKN atau KIS ketika mengakses pelayanan. Beberapa responden juga menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu antrean. Temuan tersebut menggambarkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum merata pada seluruh pengunjung puskesmas. Namun, kegiatan ini tidak melakukan pengukuran waktu tunggu sebelum dan sesudah intervensi ataupun perbandingan antara pengguna antrean daring dan antrean manual. Dengan demikian, belum dapat disimpulkan bahwa edukasi yang dilakukan telah mengurangi waktu tunggu atau penumpukan pasien di Puskesmas Oebobo.

Tabel 1. Tingkat Pengetahuan Responden Sebelum dan Sesudah Edukasi

Kategori Pengetahuan	***Pre-test* (%)**	***Post-test* (%)**
Baik (80-100)	14 (46,6%)	27 (90%)
Cukup (70-79)	5 (16,6%)	2 (6,66%)
Kurang (<60)	11 (36,6%)	1 (3,3%)

Evaluasi tingkat pengetahuan responden dilakukan melalui pengisian kuesioner *pre-test* sebelum edukasi dan *post-test* setelah edukasi serta pendampingan. Berdasarkan Tabel 1, hasil *pre-test* menunjukkan bahwa sebanyak 14 responden (46,6%) berada pada kategori pengetahuan baik, 5 responden (16,6%) pada kategori cukup, dan 11 responden (36,6%) pada kategori kurang. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa sebelum edukasi, tingkat pengetahuan responden masih bervariasi dan lebih dari sepertiga responden berada pada kategori kurang.

Setelah diberikan edukasi dan pendampingan, hasil *post-test* menunjukkan bahwa jumlah responden pada kategori pengetahuan baik meningkat menjadi 27 orang (90%), sedangkan kategori cukup menurun menjadi 2 orang (6,7%) dan kategori kurang menjadi 1 orang (3,3%). Jika dibandingkan dengan hasil *pre-test*, jumlah responden dalam kategori baik bertambah sebanyak 13 orang, dengan peningkatan proporsi sebesar 43,3 poin persentase, dari 46,7% menjadi 90%. Proporsi kategori cukup menurun sebesar 10 poin persentase, sedangkan kategori kurang menurun sekitar 33,3 poin persentase berdasarkan persentase sebelum pembulatan.

Perubahan distribusi kategori tersebut menunjukkan bahwa setelah kegiatan dilaksanakan, sebagian besar responden memperoleh hasil penilaian pengetahuan dalam kategori baik. Kegiatan edukasi mencakup penyampaian informasi mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN, demonstrasi penggunaan fitur pendaftaran antrean daring, serta penjelasan mengenai skrining riwayat kesehatan. Pendampingan secara individual memberikan kesempatan kepada responden untuk

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

memperoleh penjelasan langsung mengenai penggunaan aplikasi dan menyampaikan kesulitan yang dihadapi. Pendekatan ini menjadi bagian dari pelaksanaan edukasi untuk membantu responden memahami informasi mengenai layanan kesehatan digital.

Berdasarkan hasil wawancara, responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kehadiran aplikasi Mobile JKN, di mana sebagian besar menyatakan bahwa platform digital ini secara signifikan mampu mempermudah dan mempercepat alur proses pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Salah satu fitur unggulan yang memberikan dampak nyata adalah pendaftaran antrean online sehingga dapat mengurangi waktu antri dan bisa mengakses informasi layanan Kesehatan dengan mudah (Jamal & Adinda, 2025). Meskipun penggunaan Mobile JKN bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional pelayanan kesehatan, namun kenyataanya masih terdapat kendala dalam pengimplementasian fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi mobile JKN tersebut (Solichin & Purwaningsih, 2025). Kendala penggunaan aplikasi mobile JKN ini disebabkan oleh rendahnya pemahaman terhadap akses *smartphone* atau gaptek sehingga Masyarakat yang mengalami kurangnya SDM lebih memilih untuk melakukan antri secara manual (Kusumawardhani et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan program edukasi serta sosialisasi yang luas dan berkelanjutan dari pihak Puskesmas Oebobo maupun instansi terkait, agar seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang awam teknologi, dapat memanfaatkan inovasi layanan kesehatan digital ini secara inklusif dan optimal.

Temuan tersebut sejalan dengan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan pada remaja di SMK Negeri 1 Kupang oleh (Magdalena, Wahyuni, Kristiani, et al., 2025), yang menggunakan metode edukasi dan pendampingan langsung mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kesamaan tersebut terletak pada penerapan edukasi yang disertai pendampingan untuk membantu peserta memahami penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital. Temuan tersebut juga sejalan dengan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan oleh (Magdalena, Wahyuni, Kapitan, et al., 2025) melalui edukasi pentingnya penggunaan aplikasi Mobile JKN pada lansia di salah satu klinik di Kota Kupang. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa edukasi penggunaan Mobile JKN penting dilakukan pada kelompok lansia, mengingat adanya tantangan dalam literasi digital yang dapat memengaruhi pemahaman dan kemampuan menggunakan aplikasi. Hal ini relevan dengan kegiatan di Puskesmas Oebobo, karena masih terdapat responden yang mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi Mobile JKN dan membutuhkan bantuan dalam penggunaannya. Kesamaan temuan tersebut menegaskan pentingnya edukasi yang disertai pendampingan agar masyarakat dengan kemampuan digital yang beragam dapat memahami dan memanfaatkan layanan kesehatan digital.

Secara keseluruhan, kegiatan edukasi dan pendampingan di Puskesmas Oebobo menunjukkan perubahan distribusi tingkat pengetahuan responden, yaitu peningkatan proporsi kategori baik dari 46,7% pada *pre-test* menjadi 90% pada *post-test*. Hasil tersebut memberikan gambaran mengenai perubahan hasil penilaian pengetahuan setelah pelaksanaan edukasi. Akan tetapi, kegiatan ini belum mengukur secara langsung perubahan waktu tunggu pelayanan, jumlah pasien yang mengantre, kepadatan ruang tunggu, ataupun kejadian penularan penyakit. Dengan demikian, pengurangan penumpukan pasien dan risiko penularan belum dapat dinyatakan sebagai dampak yang terbukti dari kegiatan ini. Manfaat tersebut lebih tepat dipahami sebagai potensi yang diharapkan dari pemanfaatan layanan digital, khususnya fitur pendaftaran antrean daring, bukan sebagai hasil langsung yang telah diukur dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Puskesmas Oebobo.

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



Gambar 1. Proses Wawancara Petugas dan Responden

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Oebobo menunjukkan adanya perubahan distribusi tingkat pengetahuan responden setelah kegiatan dilaksanakan. Berdasarkan hasil evaluasi, jumlah responden dengan kategori pengetahuan baik meningkat dari 14 orang (46,7%) pada *pre-test* menjadi 27 orang (90%) pada *post-test*. Sementara itu, jumlah responden pada kategori cukup menurun dari 5 orang (16,7%) menjadi 2 orang (6,7%), dan kategori kurang menurun dari 11 orang (36,7%) menjadi 1 orang (3,3%). Hasil tersebut menggambarkan bahwa setelah edukasi dan pendampingan, sebagian besar responden memperoleh hasil penilaian pengetahuan dalam kategori baik.

Kegiatan ini masih memiliki keterbatasan, yaitu evaluasi yang dilakukan berfokus pada perubahan distribusi kategori pengetahuan dan belum disertai pengukuran statistik untuk menilai signifikansi perubahan tersebut. Selain itu, kemampuan penggunaan aplikasi secara mandiri, perubahan waktu tunggu pelayanan, penumpukan pasien, dan risiko penularan penyakit belum diukur secara langsung. Oleh karena itu, hasil kegiatan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan adanya dampak langsung terhadap efisiensi pelayanan maupun penurunan risiko penularan. Berdasarkan temuan tersebut, pendampingan penggunaan Mobile JKN perlu dilakukan secara

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

berkelanjutan oleh pihak Puskesmas Oebobo bersama BPJS Kesehatan, terutama bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi. Pendampingan tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat memahami serta memanfaatkan layanan digital kesehatan sesuai dengan kebutuhannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusun mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Oebobo yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan kegiatan edukasi mengenai efektivitas pemanfaatan layanan Mobile JKN. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh petugas Puskesmas Oebobo yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta informasi yang diperlukan selama pelaksanaan kegiatan.

Penyusun juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu, berpartisipasi, dan memberikan tanggapan selama kegiatan edukasi berlangsung. Partisipasi para responden sangat membantu dalam mendukung kelancaran kegiatan serta memberikan gambaran mengenai pengetahuan dan pemanfaatan layanan Mobile JKN di Puskesmas Oebobo.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga disampaikan kepada Ibu dosen pengampu mata kuliah yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis selama proses pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan artikel ini. Bimbingan yang diberikan menjadi salah satu faktor pendukung dalam penyelesaian artikel dengan baik.

Penyusun mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota kelompok atas kerja sama, kebersamaan, tanggung jawab, dan kontribusi yang telah diberikan mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan edukasi, pengumpulan informasi, hingga penyusunan artikel ini. Penyusun juga berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan dan penyusunan artikel ini dapat berjalan dengan lancar. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat serta mendorong pemanfaatan layanan Mobile JKN secara lebih efektif, mudah, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Andria, D. S., Prajurita, M., Abdi, T., & Hartono, B. (2026). Determinasi faktor penghambat implementasi sistem informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan. *Indo Green Journal*, *4*(1), 127–132. https://doi.org/10.31004/green.v4i1.162

Boboy, J. L., Asbanu, R. O., Nayoan, C., & Berek, N. (2025). Optimalisasi pemeriksaan kesehatan gratis berbasis digital bagi masyarakat di Timor Tengah Selatan. *GOTAVA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, *3*(1), 12–17. https://doi.org/10.59891/jpmgotava.v3i1.29

Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). Penerapan penggunaan aplikasi Mobile JKN guna meningkatkan pelayanan (fitur pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru tahun 2025. *Journal of Hospital Management and Health Science*, *6*(1), 1–6. https://doi.org/10.55583/jhmhs.v6i1.1524

Fauzi, M. R., Saimi, & Fathoni, F. (2024). Tantangan dan solusi administrasi kesehatan di era digital (tinjauan literature review atas implementasi teknologi). *AL-MIKRAJ: Jurnal Studi Islam dan Humaniora, 5*(1), 1093–1103. https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i01.6219

Habibah, N. A. (2023, 10 Juli). Penerapan rekam medis elektronik di fasilitas kesehatan di Indonesia. *Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. https://keslan.kemkes.go.id/view_artikel/2592/penerapan-rekam-medis-elektronik-di-fasilitas-kesehatan-di-indonesia

Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E., & Marini, I. (2023). Workshop pemanfaatan layanan digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi tahun 2023. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 526–533. https://doi.org/10.35311/jmpm.v4i2.316

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

Jamal, N., & Adinda, A. S. (2025). Pemanfaatan Mobile JKN sebagai bentuk digitalisasi kesehatan untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan. *Pelayanan Unggulan: Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan, 2*(4), 29–37. https://doi.org/10.62951/unggulan.v2i4.2330

Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (2020, 26 Agustus). Mengakses pelayanan dalam genggaman melalui JKN Mobile. https://www.komdigi.go.id/berita/sorotan-media/detail/mengakses-pelayanan-dalam-genggaman-melalui-jkn-mobile

Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 64–69. https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.1665

Purba, K. V., Ramadhan, A. P., & Marianata, A. (2024). Analisis penerapan JKN Mobile bagi pengguna lansia di Rumah Sakit Harapan dan Doa (RSHD) Kota Bengkulu. *Jurnal Partisipatoris, 6*(2), 1–15. https://doi.org/10.22219/jp.v6i2.36223

RSUP H. Adam Malik. (2025, 14 Juli). Buletin SKDR (Sistem Kewaspadaan Dini dan Respon) minggu ke-26 (22–28 Juni 2025). https://rsham.go.id/artikel/buletin-skdr-sistem-kewaspadaan-dini-dan-respon-minggu-ke-26-22-28-juni-2025.html

Sapari, H. S., & Sulistiadi, W. (2023). Skrining riwayat kesehatan digital BPJS untuk mendeteksi faktor risiko penyakit tidak menular (PTM). *Journals of Ners Community, 13*(2), 306–315. https://doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i2.2767

Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Observasi, wawancara, dan triangulasi. *Indonesian Research Journal on Education, 5*(4), 539–545. https://doi.org/10.31004/irje.v5i4.3011

Soakakone, M., Kainama, M. D., Janwarin, L. M., Leunupun, T., Jotlely, H., & Wuritimur, P. V. (2026). Edukasi penggunaan Mobile JKN dalam upaya pemanfaatan layanan kesehatan di Desa Karlutu Warasiwa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia, 5*(1), 62–70. https://doi.org/10.70570/jpkmmc.v5i1.2093

Solichin, M., & Purwaningsih, E. (2025). Kendala pasien dalam mengimplementasikan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara, 6*(4), 4556–4563. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i4.5783

Wahyuni, M. M. D., Kapitan, G. D., Mathilde, M. K., Pare, M. S. D., Laba, E. F., Huky, S. E. P. R., Kadek, T. T., Kase, C. A., & Nahas, R. B. (2025). Edukasi pentingnya penggunaan aplikasi Mobile JKN pada lansia di salah satu klinik di Kota Kupang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3*(9), 4510–4517. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3296

Wahyuni, M. M. D., Mooy, R. K. L., Benu, P. J., Ardiansyah, D. R., Sari, I. A., Niron, M. G. C., Litelnoni, A. A., & Wonga, T. M. (2025). Edukasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada remaja di SMK Negeri 1 Kupang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3*(8), 4316–4321. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i8.3275

Wardiah, R., Izhar, M. D., Butar Butar, M., & Minarni. (2023). Edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam upaya memudahkan akses pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan) di SMA N 11 Kota Jambi. *Darmabakti: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat, 4*(1), 25–31. https://doi.org/10.31102/darmabakti.2023.4.1.25-31

World Health Organization. (2024). *Apakah aplikasi seluler jaminan kesehatan nasional Indonesia, Mobile JKN, mendukung pembiayaan kesehatan?* https://www.who.int/indonesia/id/publications/i/item/9789240100893

Wulanadary, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Journal Public Policy, 5*(2), 98–107. https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119

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