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

Pendampingan pada Pasien Rawat Jalan untuk Pemanfaatan Layanan Mobile JKN di Puskesmas Pasir Panjang

Maria Magdalena Dwi Wahyuni[1], Felisiana Ina Masan Atamukin[2], Maria Verena Wea[3], Nova Indah Anggraini[4], Roswita Jari[5]
[1,2,3,4,5] *Universitas Nusa Cendana, Indonesia*

Received : 21 Oktober 2026, Revised : 31 Oktober 2026, Published : 09 November 2026

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

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi dan informasi kesehatan. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan perangkat, akses internet, kesulitan teknis, serta rendahnya pemahaman pasien terhadap fitur aplikasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN melalui edukasi dan pendampingan secara langsung di Puskesmas Pasir Panjang, Kota Kupang. Kegiatan dilaksanakan pada Oktober 2026 menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap 15 pasien dan 2 petugas puskesmas, serta edukasi dan pendampingan individual kepada 30 pasien rawat jalan. Evaluasi pengetahuan dilakukan menggunakan kuesioner pre-test dan post-test yang terdiri atas 10 pertanyaan. Hasil menunjukkan bahwa sebelum pendampingan, sebanyak 8 pasien (26,67%) memiliki pengetahuan baik, 10 pasien (33,33%) memiliki pengetahuan cukup, dan 12 pasien (40,00%) memiliki pengetahuan kurang. Setelah pendampingan, seluruh pasien (100%) mencapai kategori pengetahuan baik. Selain itu, sebanyak 20 pasien (66,67%) mampu mengoperasikan fitur Mobile JKN secara mandiri setelah melakukan pendampingan, sedangkan 10 pasien (33,33%) masih mengalami kendala terkait ketersediaan perangkat dan akses akun. Rendahnya pemanfaatan fitur antrean online, yang hanya mencapai sekitar 1–2%, juga menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan pengetahuan dan penggunaan aplikasi dalam pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, edukasi dan pendampingan individual yang disertai demonstrasi serta praktik langsung dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pasien dalam menggunakan Mobile JKN. Namun, dukungan berkelanjutan terkait akses perangkat, internet, dan akun tetap diperlukan untuk mendorong pemanfaatan aplikasi secara optimal.

Kata kunci *- Mobile JKN, pendampingan, pengetahuan*

Abstract

Digital transformation in healthcare services through the Mobile JKN application aims to facilitate public access to healthcare administration and information services. However, its utilization continues to face various challenges, including limited device availability, internet access, technical difficulties, and patients' lack of understanding of the application's features. This community service program aimed to improve the knowledge and skills of outpatients in utilizing the Mobile JKN application through direct education and assistance at Pasir Panjang Community Health Center, Kupang City. The program was conducted in October 2026 using qualitative and quantitative descriptive approaches. Data were collected through interviews with 15 patients and 2 community health center staff members, as well as individual education and assistance provided to 30 outpatients.

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

Knowledge was evaluated using a pre-test and post-test questionnaire consisting of 10 questions. The results showed that before the assistance, 8 patients (26.67%) had good knowledge, 10 patients (33.33%) had moderate knowledge, and 12 patients (40.00%) had poor knowledge. Following the assistance, all patients (100%) achieved a good knowledge level. Furthermore, 20 patients (66.67%) were able to independently operate Mobile JKN features after receiving assistance, while 10 patients (33.33%) continued to experience difficulties related to device availability and account access. The low utilization of the online queue feature, which reached only approximately 1–2%, also indicated a gap between increased knowledge and actual application use in daily healthcare services. Thus, individual education and assistance accompanied by demonstrations and hands-on practice can improve patients' knowledge and skills in using Mobile JKN. Nevertheless, continuous support regarding device availability, internet access, and account accessibility is still necessary to encourage optimal application utilization.

Keywords - *assistance, knowledge, Mobile JKN*

How To Cite: *Wahyuni, M. M. D., Atamukin, F. I. M., Wea, M. V., Anggraini, N. I., & Jari, R. (2026). Pendampingan pada Pasien Rawat Jalan untuk Pemanfaatan Layanan Mobile JKN di Puskesmas Pasir Panjang. Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 4(9), 5430 - 5438. https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i9.5482*

Copyright *©2026 Maria Magdalena Dwi Wahyuni, Felisiana Ina Masan Atamukin, Maria Verena Wea, Nova Indah Anggraini, Roswita Jari*

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi digital untuk memastikan masyarakat memperoleh manfaat dari penerapan layanan kesehatan digital, diperlukan pendanaan, organisasi, tenaga kerja, dan teknologi yang memadai (*Global Strategy on Digital Health*, 2025) Puskesmas memiliki peran dalam membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan digital JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer di wilayah kerja masing-masing (Permenkes RI No 19 Thn 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, 2024)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Jumlah peserta JKN mencapai 278.096.343 jiwa atau sekitar 98,45% dari jumlah penduduk Indonesia (Laporan Pengelolaan Program Dan Keuangan BPJS Kesehatan, 2024). Seiring dengan meningkatnya cakupan kepesertaan tersebut, transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kemudahan akses pelayanan administrasi dan informasi kesehatan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan peserta mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Pada tahun 2024, pemanfaatan layanan melalui aplikasi Mobile JKN tercatat mencapai 17,3 juta kali. Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN telah menjadi salah satu kanal pelayanan digital yang dimanfaatkan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan peserta dalam mengakses dan menggunakan layanan tersebut juga menjadi hal yang penting.

Namun, perkembangan dan ketersediaan teknologi digital belum secara otomatis menjamin seluruh peserta mampu menggunakan layanan tersebut secara optimal. Perbedaan tingkat pendidikan, kemampuan literasi digital, kepemilikan perangkat, serta pemahaman terhadap fitur aplikasi dapat memengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan digital. Keberhasilan penerapan layanan kesehatan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, tata kelola, serta peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.

Permasalahan tersebut juga ditemukan berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan di Puskesmas Pasir Panjang. Hasil pendataan terhadap 30 pasien menunjukkan bahwa sebanyak 23 pasien telah menggunakan aplikasi Mobile JKN, sedangkan 7 pasien lainnya belum menggunakan

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

aplikasi tersebut. Wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian pasien belum memahami fitur-fitur yang tersedia dan masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Apabila tidak diatasi, keterbatasan tersebut dapat menyebabkan peserta belum memperoleh manfaat secara optimal dari berbagai kemudahan layanan yang telah disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Temuan tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai kendala. Aksesibilitas dan pengetahuan berkaitan dengan penggunaan aplikasi tersebut, meskipun masih terdapat banyak responden yang belum pernah menggunakannya (Kusumawati et al., 2024). Selain itu, sejumlah kendala yang dihadapi antara lain masalah teknis, kurangnya keahlian dalam bidang teknologi, serta kekhawatiran mengenai keamanan data (Damanik & Anggraeni, 2024). Inisiatif pendidikan di komunitas PEKKA Kota Pontianak juga menunjukkan bahwa beberapa peserta tidak memiliki perangkat Android yang memadai atau tidak memiliki pulsa seluler yang diperlukan untuk mengaktifkan program tersebut (Rizky, 2025), berbagai temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterbatasan pengetahuan, keterampilan teknologi, dan sarana pendukung masih menjadi tantangan dalam pemanfaatan layanan digital.

Kemampuan pasien untuk mencari, memahami, dan menilai informasi kesehatan dari sumber elektronik serta menggunakan pengetahuan tersebut untuk menjaga kesehatan mereka sama pentingnya dengan ketersediaan aplikasi dalam pemanfaatan layanan kesehatan digital (Norman et al., 2006). Oleh karena itu, pasien memerlukan instruksi dan penjelasan yang jelas agar dapat memahami cara kerja aplikasi. Penerapan strategi instruksional yang mencakup pengalaman praktis dengan memandu peserta langkah demi langkah dalam menggunakan aplikasi (Rizky, 2025). Pelatihan secara langsung atau tatap muka dapat meningkatkan kemampuan kelompok lanjut usia dalam menggunakan layanan kesehatan digital (Dong et al., 2023), selain itu kemampuan seseorang dalam memahami informasi kesehatan digital meningkat setelah mendapatkan bimbingan terarah (Barbati et al., 2025)

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan edukasi yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif peserta melalui kegiatan pendampingan secara langsung. Pendekatan ini dilakukan melalui penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta praktik langsung dengan memanfaatkan perangkat telepon pintar peserta. Melalui metode tersebut, peserta memperoleh kesempatan untuk mengenali, memahami, dan mencoba secara langsung berbagai fitur aplikasi, seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pendaftaran antrean pelayanan, serta akses informasi kesehatan. Keunggulan pendekatan pendampingan ini terletak pada proses pembelajaran yang bersifat praktis, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan peserta, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman sekaligus keterampilan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasir Panjang di Kota Kupang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Namun, wawancara awal dengan 15 pasien dan staf menunjukkan bahwa sebagian pasien belum memahami pemanfaatan aplikasi tersebut. Bahkan, terdapat pasien yang belum memasang aplikasi Mobile JKN karena kendala pada perangkat Android maupun ketidaktahuan mengenai keberadaan layanan tersebut. Kondisi ini memperkuat perlunya kegiatan pendampingan bagi pasien rawat jalan agar mereka dapat memahami dan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN.

Tujuan pengabdian kepada masyarakat ini adalah membantu pasien rawat jalan memahami dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi Mobile JKN melalui edukasi dan pendampingan secara langsung, sekaligus mengetahui perubahan tingkat pemahaman pasien sebelum dan sesudah mendapatkan pendampingan.

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

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2026 di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasir Panjang, Kota Kupang. Peserta kegiatan merupakan pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi peserta. Jumlah peserta sebanyak 45 orang yang dibagi menjadi dua kelompok kegiatan, yaitu 15 pasien dan 2 pegawai puskesmas pada hari pertama untuk wawancara awal dan 30 pasien pada hari kedua untuk kegiatan edukasi serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Kriteria responden dalam kegiatan ini meliputi pasien yang sedang menjalani pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pasir Panjang, bersedia mengikuti kegiatan, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia memberikan informasi melalui wawancara atau mengisi kuesioner. Responden yang mengikuti edukasi dan pendampingan juga mencakup pasien yang telah memiliki maupun yang belum memiliki aplikasi Mobile JKN, sehingga keduanya dapat memperoleh informasi dan pemahaman mengenai pemanfaatan layanan tersebut.

Karakteristik peserta terdiri atas pasien rawat jalan dengan tingkat pemahaman dan pengalaman penggunaan aplikasi Mobile JKN yang berbeda. Dari 15 pasien yang mengikuti wawancara awal, seluruhnya telah memiliki aplikasi Mobile JKN, tetapi belum memahami seluruh fitur yang tersedia. Sementara itu, dari 30 pasien yang mengikuti kegiatan edukasi dan pendampingan, sebanyak 23 pasien telah memiliki aplikasi Mobile JKN dan 7 pasien belum memiliki aplikasi tersebut.

Pengumpulan informasi awal dilakukan melalui wawancara untuk mengetahui pengalaman, tingkat pemahaman, serta kendala yang dihadapi pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, kegiatan pendampingan diberikan kepada 30 pasien secara individual dengan durasi sekitar 5-10 menit untuk setiap pasien. Sebelum pendampingan dimulai, peserta mengisi kuesioner pre-test untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal mengenai aplikasi Mobile JKN. Kegiatan dilanjutkan dengan edukasi dan demonstrasi langsung mengenai manfaat serta penggunaan berbagai fitur aplikasi, seperti antrean online, riwayat pelayanan, perubahan data peserta, pengaduan, skrining kesehatan, dan informasi iuran. Setelah pendampingan selesai, peserta kembali mengisi kuesioner post-test untuk mengetahui perubahan tingkat pengetahuan setelah memperoleh edukasi.

Instrumen evaluasi yang digunakan berupa kuesioner pilihan ganda sebanyak 10 soal yang berkaitan dengan pengetahuan peserta tentang manfaat, fungsi, dan fitur aplikasi Mobile JKN. Setiap soal memiliki beberapa pilihan jawaban dengan satu jawaban yang benar. Setiap jawaban benar diberikan skor 1, sedangkan jawaban salah diberikan skor 0, sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah 10. Hasil penilaian kemudian dinyatakan dalam bentuk persentase dan dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu pengetahuan baik (80-90%), cukup (60-79%), dan kurang (di bawah 60%).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengelompokkan informasi berdasarkan pengalaman, kendala, dan kebutuhan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Sementara itu, data kuesioner dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung skor dan persentase hasil pre-test dan post-test. Hasil kedua pengukuran kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dibandingkan untuk mengetahui perubahan tingkat pengetahuan pasien setelah mengikuti kegiatan edukasi dan pendampingan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober 2026 di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasir Panjang, Kota Kupang. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman pasien rawat jalan dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Pelaksanaan kegiatan diawali dengan pengumpulan informasi mengenai kendala yang dihadapi pasien, dilanjutkan dengan pemberian edukasi dan pendampingan secara langsung. Perubahan tingkat pemahaman pasien dievaluasi melalui tes awal (pre-test) dan tes akhir (post-test).

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

Berdasarkan wawancara awal dengan 15 pasien, ditemukan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan akses internet, kapasitas penyimpanan ponsel, lupa kata sandi serta kurangnya pemahaman mengenai fitur aplikasi. Sebagian pasien masih memilih mengambil nomor antrean secara langsung di Puskesmas dibandingkan menggunakan fitur antrean online. Wawancara terhadap 15 pasien tersebut dilakukan pada hari pertama dan melibatkan kelompok yang berbeda dari 30 pasien yang mengikuti penyuluhan dan pendampingan pada hari berikutnya. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas puskesmas, pemanfaatan fitur antrean online di Puskesmas Pasir Panjang masih sekitar 1-2%, sedangkan target minimum yang disampaikan petugas adalah 20%.

Kegiatan ini diikuti oleh 30 pasien rawat jalan. Sebanyak 23 pasien (76,67%) telah memiliki aplikasi Mobile JKN, sedangkan 7 pasien (23,33%) belum memilikinya. Kegiatan diawali dengan pre-test untuk mengetahui pengetahuan awal pasien. Selanjutnya, pasien diberikan penjelasan mengenai manfaat aplikasi dan diperkenalkan dengan beberapa fitur, yaitu antrean online, riwayat pelayanan, pembaruan data peserta, pengaduan, skrining kesehatan dan informasi pembayaran iuran. Penjelasan disertai peragaan langsung agar pasien dapat memahami langkah penggunaan setiap fitur. Pendampingan dilakukan secara individual sesuai kebutuhan pasien, kemudian diakhiri dengan post-test.

Tabel 1. Distribusi Kategori Pengetahuan Responden tentang Mobile JKN Sebelum dan Sesudah Pendampingan (N = 30)

Kategori pengetahuan	**Pre-test n (%)**	**Post-test n (%)**
Baik (80-100%)	8 (26,67%)	30 (100,00%)
Cukup (60-79%)	10 (33,33%)	0 (0,00%)
Kurang (<60%)	12 (40,00%)	0 (0,00%)
Total	**30 (100,00%)**	**30 (100,00%)**

Berdasarkan Tabel 1, jumlah pasien dengan kategori pengetahuan Baik meningkat dari 8 orang (26,67%) pada pre-test menjadi 30 orang (100%) pada post-test. Dengan demikian, proporsi kategori Baik meningkat sebesar 73,33%. Sebelum pendampingan, sebanyak 22 pasien (73,33%) berada pada kategori Cukup dan Kurang. Setelah pendampingan, seluruh pasien mencapai kategori Baik dan tidak ada lagi pasien pada kedua kategori tersebut. Hasil ini menunjukkan adanya perubahan tingkat pengetahuan setelah pasien memperoleh penyuluhan dan pendampingan. Penjelasan yang disertai peragaan langsung memudahkan pasien memahami fitur aplikasi, dan pendampingan personal memberi kesempatan bertanya serta memperoleh bantuan sesuai kebutuhan masing-masing.

Hasil tersebut sejalan dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Komunitas PEKKA di Kota Pontianak. Melalui metode ceramah dan praktik langsung, kegiatan tersebut menunjukkan peningkatan rata-rata pengetahuan peserta dari 55,1 menjadi 77,3 setelah edukasi. Sebagian besar peserta juga berhasil mempraktikkan fitur aplikasi dengan benar (Rizky, 2025). Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa edukasi yang disertai praktik langsung dapat membantu peserta memahami penggunaan Mobile JKN. Meskipun demikian, hasil kedua kegiatan tidak dapat dibandingkan secara langsung karena menggunakan metode penilaian yang berbeda. Kemampuan mencari, memahami dan menggunakan informasi kesehatan elektronik. Memiliki aplikasi tidak menjamin pasien mengetahui seluruh fungsinya, sehingga pengalaman praktik langsung diperlukan agar pasien dapat memanfaatkan aplikasi sesuai kebutuhan (Norman et al., 2006) edukasi dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang informasi kesehatan digital,(Barbati et al., 2025) dan edukasi langsung membantu lansia menggunakan layanan digital dengan pemahaman dan kepercayaan diri yang lebih baik (Dong et al., 2023).

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

Kedua studi terakhir tidak secara khusus meneliti Mobile JKN di Indonesia, dan kegiatan di Pontianak melibatkan peserta serta metode evaluasi yang berbeda, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan secara langsung. Kekhasan kegiatan di Puskesmas Pasir Panjang adalah pendampingan yang diberikan secara individual sesuai kendala masing-masing pasien.

Selain perubahan pengetahuan, kegiatan ini juga menunjukkan hasil pada aspek kepemilikan aplikasi dan keterampilan penggunaan. Seluruh 7 pasien yang sebelumnya belum memiliki Mobile JKN berhasil menginstal aplikasi setelah mendapatkan pendampingan. Setelah aplikasi terpasang, ketujuh pasien tersebut dapat memahami dan menggunakan beberapa fitur secara mandiri, khususnya untuk melihat informasi peserta dan informasi pembayaran iuran. Hasil ini menunjukkan bahwa pendampingan membantu pasien tidak hanya memperoleh aplikasi, tetapi juga mempelajari dan mencoba fitur yang tersedia.



Gambar 1. Pendampingan Pasien dalam Penggunaan Mobile JKN di Puskesmas Pasir Panjang

Pada 23 pasien yang sebelumnya telah memiliki aplikasi Mobile JKN, ditemukan kondisi yang berbeda. Sebanyak 8 pasien telah memahami penggunaan aplikasi dan mampu mengoperasikan fitur secara mandiri. Sementara itu, 5 pasien lainnya sebelumnya telah memiliki aplikasi, tetapi belum memahami cara menggunakan fitur-fiturnya. Setelah diberikan penjelasan dan praktik langsung, kelima pasien tersebut mampu menggunakan fitur secara mandiri, seperti mengambil nomor antrean secara online, melihat informasi iuran, dan melihat informasi lokasi fasilitas kesehatan. Hasil tersebut

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

menunjukkan bahwa pendampingan juga bermanfaat bagi pasien yang sudah memiliki aplikasi, tetapi belum memahami cara memanfaatkan fitur di dalamnya.

Namun, tidak seluruh pasien yang telah memiliki aplikasi dapat mempraktikkan fitur secara mandiri menggunakan perangkat dan akun sendiri. Sebanyak 6 pasien tidak membawa ponsel saat kegiatan sehingga hanya dapat mengikuti praktik menggunakan ponsel pendamping. Selain itu, 4 pasien mengalami kendala lupa kata sandi sehingga tidak dapat masuk ke akun Mobile JKN. Untuk mengakses kembali akun, pasien harus melalui proses verifikasi yang memerlukan pulsa reguler, sedangkan mereka tidak memiliki pulsa untuk melakukan proses tersebut. Oleh karena itu, keempat pasien tersebut juga hanya dapat mengikuti praktik menggunakan ponsel pendamping.

Secara keseluruhan, sebanyak 20 dari 30 pasien (66,67%) mampu menggunakan fitur Mobile JKN secara mandiri. Jumlah tersebut terdiri atas 7 pasien yang baru menginstal aplikasi, 8 pasien yang sebelumnya telah memahami penggunaan aplikasi dan 5 pasien yang sebelumnya belum memahami fitur tetapi berhasil menggunakannya setelah pendampingan. Sementara itu, 10 pasien (33,33%) belum dapat mempraktikkan aplikasi secara mandiri menggunakan perangkat dan akun sendiri. Enam pasien tidak membawa ponsel, sedangkan empat pasien lainnya mengalami kendala lupa kata sandi dan verifikasi akun. Meskipun demikian, seluruh pasien tersebut tetap mendapatkan pendampingan melalui praktik menggunakan ponsel pendamping.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kepemilikan aplikasi dan pengetahuan pasien belum tentu langsung diikuti kemampuan mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Penggunaan Mobile JKN juga membutuhkan kesiapan perangkat dan kemampuan mengakses akun. Dalam kegiatan ini, pendampingan membantu 12 pasien yang sebelumnya belum memahami fitur untuk dapat menggunakannya secara mandiri. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendampingan memberikan hasil positif, terutama dalam membantu pasien yang sebelumnya belum memiliki aplikasi maupun yang sudah memiliki aplikasi tetapi belum memahami cara menggunakannya. Namun, kendala perangkat dan akses akun masih membatasi 10 pasien lainnya untuk mencoba aplikasi menggunakan ponsel dan akun sendiri.

Hambatan tersebut memiliki kesamaan dengan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh Magdalena et al., (2025) di Klinik dan Apotek CIRA. Kegiatan tersebut menemukan beberapa kendala dalam pemanfaatan Mobile JKN, antara lain kapasitas penyimpanan ponsel yang tidak mencukupi, kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi, minimnya edukasi, preferensi terhadap pelayanan langsung, lupa kata sandi, dan gangguan login. Kesamaan temuan terlihat pada kendala lupa kata sandi dan kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi. Sementara itu, tidak membawa ponsel saat pendampingan merupakan kendala yang ditemukan dalam kegiatan di Puskesmas Pasir Panjang. Perbandingan ini menunjukkan bahwa hambatan penggunaan Mobile JKN dapat berasal dari aspek teknis maupun kesiapan pengguna. Oleh karena itu, pendampingan perlu disertai praktik langsung, edukasi dan bantuan dalam mengakses akun agar pasien tidak hanya memahami fungsi aplikasi, tetapi juga mampu menggunakannya.

KESIMPULAN

Kegiatan edukasi dan pendampingan penggunaan Mobile JKN berhasil meningkatkan pengetahuan pasien, ditunjukkan dengan peningkatan kategori pengetahuan baik dari 26,67% pada pre-test menjadi 100% pada post-test. Selain itu, sebanyak 20 dari 30 pasien (66,67%) mampu menggunakan fitur Mobile JKN secara mandiri setelah pendampingan. Capaian ini menunjukkan bahwa edukasi yang disertai praktik langsung dan pendampingan individual efektif membantu meningkatkan pemahaman serta kemampuan pasien dalam menggunakan fitur aplikasi. Namun, peningkatan pengetahuan dan kemampuan tersebut belum membuktikan adanya peningkatan penggunaan Mobile JKN dalam pelayanan sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh pasien setelah kegiatan pendampingan.

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Pasir Panjang beserta seluruh staf atas izin, bantuan, dan informasi yang diberikan, serta kepada para pasien yang telah berpartisipasi sebagai responden. Apresiasi juga kami sampaikan kepada Ibu Maria Magdalena Dwi Wahyuni atas bimbingan dan arahan selama pelaksanaan kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

Aghatsa, A. A., Dewiyani, A. A. I. C., & Ningrum, H. D. (2023). Hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI), 6*(2), 64–77. https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.936

Arnita, Z. N., & Ikhsan, M. (2026). Efektivitas inovasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 13*(7), 1975–1983. https://doi.org/10.31604/jips.v13i7.2026.1975-1983

Barbati, C., Maranesi, E., Giammarchi, C., Lenge, M., Bonciani, M., Barbi, E., Vigezzi, G. P., Dragoni, M., Bailoni, T., Odone, A., & Bevilacqua, R. (2025). Effectiveness of eHealth literacy interventions: A systematic review and meta-analysis of experimental studies. *BMC Public Health, 25*, Article 288. https://doi.org/10.1186/s12889-025-21354-x

BPJS Kesehatan. (2025). *Laporan pengelolaan program dan keuangan BPJS Kesehatan tahun 2024 (auditan)*. https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/informasi-publik-detail?slug=laporan-pengelolaan-program-dan-keuangan-bpjs-kesehatan-tahun-2024-auditan

Damanik, H. A., & Anggraeni, M. (2024). Pola pengelompokan dan pencegahan public honeypot menggunakan teknik K-Means dan automation shell-script. *ELKOMIKA: Jurnal Teknik Energi Elektrik, Teknik Telekomunikasi, & Teknik Elektronika, 12*(1), 65–79. https://doi.org/10.26760/elkomika.v12i1.65

Dong, Q., Liu, T., Liu, R., Yang, H., & Liu, C. (2023). Effectiveness of digital health literacy interventions in older adults: Single-arm meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research, 25*, Article e48166. https://doi.org/10.2196/48166

Dzakirah, J., Andayanie, E., & Yusuf, R. A. (2024). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. *Window of Public Health Journal, 5*(5), 654–664. https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2115

Hasan, C. H. A., Ahmad, R., & Antu, M. I. A. (2025). Correlation between outpatients' knowledge and the use of the Mobile JKN application at Otanaha Regional Public Hospital. *Prima Wiyata Health, 6*(2), 72–81. https://doi.org/10.60050/pwh.v6i2.97

Karnia, S., Aswar, N. F., Hamka, R. A., Hasyim, & Hidayah, A. (2026). Peningkatan literasi digital kesehatan melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada masyarakat Kecamatan Cina, Kabupaten Bone. *Ininnawa: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4*(1), 320–328. https://doi.org/10.26858/qq97m843

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-19-tahun-2024

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

Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 13*(1), 52–55. https://doi.org/10.22146/jkki.89234

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

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

Masdah, S., & Rizky, A. (2025). Edukasi aplikasi Mobile JKN pada komunitas PEKKA Kota Pontianak. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat, 10*(5), 1305–1310. https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v10i5.8799

Norman, C. D., & Skinner, H. A. (2006). eHealth literacy: Essential skills for consumer health in a networked world. *Journal of Medical Internet Research, 8*(2), Article e9. https://doi.org/10.2196/jmir.8.2.e9

Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis pemanfaatan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate, 8*(2), 30–37. https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219

Wahyuni, M. M. D., Dake, A. M. G., Neolaka, J. A., Tasoin, A. A., Lewar, B. S., Igo, F. N., Hewe, K. L., Duli, M. A. D., & Peu, S. D. M. (2025). Edukasi untuk efektivitas pemanfaatan layanan Mobile JKN pada penyintas hipertensi di Klinik Graha Medika. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3*(9), 4482–4489. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3284

Wahyuni, M. M. D., Tsauri, S., Ngelung, M. E., Nobo, W. L. G., Wadu, R. A. H., Gaa, J. M., Azizah, N. A., Lasi, V. B., & Dimu, R. (2025). Edukasi bagi peserta JKN untuk berstrategi dalam memanfaatkan JKN Mobile. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa, 3*(8), 4329–4336. https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i8.3277

Wahyuni, T., Faida, E. W., & Jayanti, K. D. (2026). Penguatan peran pegawai klinik sebagai pendamping digital Mobile JKN untuk layanan pasien yang inklusif. *Indonesian Journal of Health Information Management Services, 6*(1). https://doi.org/10.33560/ijhims.v6i1.235

World Health Organization. (2025). *Global strategy on digital health 2020–2027*. https://www.who.int/publications/i/item/9789240116870

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