



JOURNAL OF Public Health Concerns
ISSN 2777-0826 (Print)
ISSN 2776-592X (Online)
DOI: 10.56922



ARTICLE INFORMATION

Received: June, 25, 2026

Revised: June, 29, 2026

Available online: June, 30, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/phc>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhina, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

Abstract

Background: The Social Security Agency on Health administers the national health insurance program, aiming to enroll all Indonesian citizens. Amidst rapid advancements in information technology, The Social Security Agency on Health has introduced digital innovations specifically the JKN mobile application to facilitate easier access to health insurance services for both current and prospective JKN-KIS members. Educating the public to effectively understand and utilize the JKN mobile application is crucial for ensuring they derive optimal benefits from health services.

Purpose: To enhance public knowledge regarding the use of the JKN mobile application for BPJS Kesehatan health services.

Method: The activity was conducted in May 2026 at the Jatibarang Community Health Center, involving 30 local residents from the center's service area as respondents. The initiative aimed to foster an understanding of how to utilize the JKN mobile application for The Social Security Agency on Health services. Evaluation was carried out using a "one-group pretest-posttest" approach, with questionnaire results serving as the basis for a descriptive analysis of the community service activity's outcomes.

Results: The study showed that the mean age of respondents was 44.7 years (SD ± 7.66 years), with the largest age group (60.0%) falling within the 41–50 year range. The majority of respondents were female (63.3%), and most (73.3%) were already enrolled in The Social Security Agency on Health's program. Proportionally, there was a 33.4% increase in the number of respondents who understood the JKN mobile application, rising from 63.3% before the educational intervention to 96.7% afterward.

Conclusion: The educational activities regarding the JKN mobile application were effective and highly beneficial in enhancing public knowledge and understanding of healthcare services provided through The Social Security Agency on Health. Increased public knowledge and awareness regarding the use of the JKN mobile app will contribute positively to the effectiveness and quality of public healthcare services.

Suggestion: Relevant health institutions are encouraged to conduct periodic JKN mobile app education programs reaching a wider audience, particularly the elderly in areas with limited access to healthcare services. Future initiatives should also incorporate digital literacy training using simple, easily understandable educational materials for individuals with limited digital technology knowledge, ensuring that the benefits of accessible healthcare services reach all segments of society.

Keywords: BPJS; Digital education; Healthcare services; JKN mobile application

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan kesehatan

Pendahuluan: Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan dengan target seluruh warga negara Indonesia masuk menjadi peserta jaminan kesehatan. Seiring kemajuan teknologi informasi yang pesat, BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital melalui aplikasi *mobile* JKN sebagai upaya mempermudah masyarakat, baik anggota maupun calon anggota JKN-KIS, dalam mengakses layanan jaminan kesehatan. Edukasi untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait aplikasi *mobile* JKN secara efektif menjadi penting agar masyarakat dapat memperoleh manfaat pelayanan kesehatan yang optimal.

Tujuan: Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan.

Metode: Kegiatan dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di Puskesmas Jatibarang. Melibatkan 30 warga masyarakat wilayah binaan Puskesmas Jatibarang untuk menjadi responden. Sasaran kegiatan ini adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk memanfaatkan dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan. Evaluasi kegiatan dengan pendekatan *one group pretest and posttest* dari hasil kuesioner yang digunakan sebagai analisa deskriptif pencapaian kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Hasil: Menunjukkan bahwa usia rata-rata responden adalah 44.7 tahun dengan standar deviasi ± 7.66 tahun dan sebagian besar usia responden berada direntang 41-50 tahun yaitu sebesar 60.0%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 63.3% dan sebagian besar status keanggotaan responden adalah sudah menjadi anggota BPJS Kesehatan yaitu sebesar 73.3%. Secara proporsional menunjukkan bahwa adanya peningkatan 33.4% responden yang memahami aplikasi *mobile* JKN dari sebelum diberi edukasi sebesar 63.3% responden menjadi sebesar 96.7% responden.

Simpulan: Kegiatan edukasi aplikasi *mobile* JKN berjalan cukup efektif dan sangat bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan *mobile* JKN akan sangat berkontribusi positif terhadap efektifitas dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

Saran: Di harapkan kepada lembaga kesehatan terkait untuk melakukan kegiatan edukasi *mobile* JKN secara berkala dengan cakupan masyarakat yang lebih luas, terutama untuk para lansia di wilayah yang jauh dari akses pelayanan kesehatan. Diharapkan juga dalam kegiatan serupa untuk memberikan literasi digital dengan media edukasi sederhana dan mudah dipahami bagi masyarakat yang minim pengetahuan teknologi digital sehingga manfaat kemudahan layanan kesehatan dapat diterima untuk semua lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi *mobile* JKN; BPJS; Edukasi digital; Pelayanan kesehatan

PENDAHULUAN

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Setiap perusahaan wajib daftarkan pekerja/ karyawannya menjadi anggota BPJS Kesehatan. Masyarakat yang bukan karyawan harus mendaftarkan diri beserta keluarganya menjadi anggota BPJS Kesehatan secara mandiri. Kemudian anggota BPJS Kesehatan akan membayar tarif sesuai kelas yang diambil oleh setiap anggota. Bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu (miskin), tarif BPJS Kesehatan ditanggung oleh pemerintah melalui program bantuan iuran (PBI) (Utami, Asnawi, & Firah, 2024).

BPJS kesehatan sebagai badan penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu, dan kendali biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif. Pelaksanaannya yang diwujudkan melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang merata dan berkeadilan bagi setiap warga negara (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan kesehatan

Badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) berfungsi sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan dengan target seluruh warga negara Indonesia masuk menjadi peserta jaminan kesehatan. Seiring kemajuan teknologi informasi yang pesat, BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital melalui aplikasi *mobile* JKN sebagai upaya mempermudah masyarakat, baik anggota maupun calon anggota JKN-KIS, dalam mengakses layanan jaminan kesehatan (Wulanadary, Sudarman, & Ikhsan, 2019; Rinjani, & Sari, 2022). Namun, meskipun teknologi semakin berkembang, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa masyarakat benar-benar memahami, dan memanfaatkan potensi aplikasi kesehatan masyarakat dengan efektif (World Health Organization, 2016). Aplikasi *mobile* JKN memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan di mana saja dan kapan saja, sejalan dengan tren pelayanan publik yang semakin fleksibel, (Suhadi, & Kamrin, 2022; Kusumawardhani, Octaviana, & Supitra, 2022). *Mobile* JKN ini adalah suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat (Suhadi, Jumakil, & Irma, 2022). *Mobile* JKN merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Saputra, & Istiqomah, 2024; Rohmah, Desty, & Arumsari, 2024). Aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrian pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Putri, Wijaya, & Supriyanti, 2024). Pengembangan aplikasi *mobile* JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi, dan pelayanan optimal bagi peserta.

Pelayanan administrasi pada aplikasi *mobile* JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan layanan *mobile* JKN-BPJS Kesehatan (Kur'aini, Anggraini, Nurcahyaningih, Setyoningsih, & Widyastuti, 2023). Tujuan program JKN bertujuan agar semua penduduk terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak, dalam rangka memberikan kemudahan, dan akses pelayanan kesehatan kepada peserta di seluruh jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama Penyelenggara dengan jaminan badan sosial, mendorong peningkatan pelayanan kesehatan kepada peserta secara menyeluruh, berstandar, dengan sistem pengelolaan yang terkendali mutu, dan biaya, serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang transparan, dan akuntabel (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Pada pelaksanaan layanan *mobile* JKN terdapat beberapa kelebihan di antaranya peserta dapat mengambil nomor antrian fasilitas kesehatan primer melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang secara langsung untuk mengantre, peserta dapat mengetahui informasi keanggotaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi, peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) (Narmansyah, Rahmadani, Arifin, & Thaha, 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada salah satu di Puskesmas Jatibarang ditemukan bahwa belum semua masyarakat mengetahui terkait aplikasi *mobile* JKN dan penggunaan aplikasi masih minim, serta kurang adanya edukasi terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN dalam pelayanan kesehatan

Wawancara dilakukan kepada pasien yang datang berobat di FKTP, ditemukan bahwa pasien masih kurang mengetahui, dan memahami terkait aplikasi *mobile* JKN. Pada saat pasien maupun keluarganya yang sedang sakit atau memerlukan layanan kesehatan mereka masih harus antri yang cukup lama, dimana hal tersebut bisa berdampak terjadi keterlambatan proses pengobatan. Dengan adanya penggunaan aplikasi *mobile* JKN akan lebih memudahkan masyarakat dalam mengambil antrian secara *online*, sehingga dapat menghemat waktu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Namun, masih ada anggota yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Kesulitan ini muncul karena kurangnya pemahaman peserta terhadap aplikasi, ketiadaan informasi, dan panduan penggunaan, terutama saat pertama kali mengakses aplikasi. Meskipun pegawai secara rutin memberikan edukasi, masalah ini tetap terjadi karena banyak peserta yang mendelegasikan urusan administrasi kepada orang lain atau keluarga untuk memperoleh pelayanan (Sari, & Muslikah, 2024; Ramadhan, Susilo, & Fatah, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas, perlu adanya edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait aplikasi *mobile* JKN secara efektif. Alasan masyarakat dijadikan sebagai target dalam edukasi terkait aplikasi *mobile* JKN ini, karena mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrian pendaftaran rujukan atau pengobatan dari rumah, sehingga dapat menghindari penumpukan di ruang tunggu atau menunggu antrian dari rumah. Tujuan dari edukasi adalah sebagai informasi dalam peningkatan penggunaan aplikasi *mobile* JKN sebagai layanan kesehatan secara *online* dan dapat mempermudah masyarakat yang kesulitan karena jarak jangkauan yang terbatas. Dalam edukasi menjelaskan terkait pengertian aplikasi *mobile* JKN, manfaat *mobile* JKN, cara mendaftar akun, fitur *mobile* JKN, dan cara mendaftar pelayanan (antrian).

Selain itu, manfaat dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN yaitu dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan karena aplikasi *mobile* JKN menawarkan fitur-fitur layanan kesehatan secara *online*, sehingga dapat mengurangi kebutuhan mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Hasil dari edukasi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan dapat diterapkan saat membutuhkan layanan kesehatan.

METODE

Kegiatan dilaksanakan pada bulan Mei 2026 di Puskesmas Jatibarang. Melibatkan 30 warga masyarakat wilayah binaan Puskesmas Jatibarang untuk menjadi responden. Sasaran kegiatan ini adalah memberikan pemahaman kepada masyarakat untuk memanfaatkan dan menggunakan aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan. Pelaksanaan kegiatan melalui ceramah interaktif dan demonstrasi penggunaan aplikasi *mobile* JKN dengan media presentasi. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan aplikasi *mobile* JKN, cara mengakses aplikasi, menjelaskan fungsi menu dalam aplikasi dan tata cara menggunakan aplikasi untuk pelayanan kesehatan. Instrumen pengukuran pengetahuan responden menggunakan kuesioner dengan 10 pertanyaan yang mencakup pengertian aplikasi *mobile* JKN, sikap dan pertimbangan manfaatnya. Akumulasi penilaian dalam rentang skor 1-10 poin dikategorikan apabila jika skor ≥ 5 adalah baik (sudah paham dan siap menggunakan aplikasi *mobile* JKN) dan jika skor < 5 adalah kurang (perlu pendampingan lanjutan). Kuesioner diberikan sebelum kegiatan (*pretest*) dan sesudah kegiatan edukasi (*posttest*). Evaluasi kegiatan dengan pendekatan *one group pretest and posttest* dari hasil kuesioner yang digunakan sebagai analisa deskriptif pencapaian kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

HASIL

Tabel 1. Demografi karakteristik responden(N=30)

Variabel	Hasil
Usia(n/%) (Mean$\pm$SD)(Rentang) Tahun	(44.7$\pm$7.66)(30-62)
30-40 Tahun	7/23.3
41-50 Tahun	18/60.0
$\geq$ 51 Tahun	5/16.7
Jenis kelamin(n/%)	
Laki-laki	11/36.7
Perempuan	19/63.3
Status keanggotaan BPJS Kesehatan(n/%)	
Belum menjadi anggota	8/26.7
Sudah menjadi anggota	22/73.3

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa usia rata-rata responden adalah 44.7 tahun dengan standar deviasi ± 7.66 tahun dan sebagian besar usia responden berada direntang 41-50 tahun yaitu sebesar 60.0%. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 63.3% dan sebagian besar status keanggotaan responden adalah sudah menjadi anggota BPJS Kesehatan yaitu sebesar 73.3%.

Tabel 2. Pemahaman tentang *mobile* JKN(N=30)

Variabel	Hasil	
	Pretest	Posttest
Tingkat pengetahuan(n/%)		
Baik	19/63.3	29/96.7
Kurang	11/36.7	1/3.3

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan responden tentang *mobile* JKN sebelum kegiatan edukasi adalah sebesar 63.3% dalam kategori baik dan sebesar 36.7% dalam kategori kurang. Sedangkan setelah kegiatan edukasi menjadi sebesar 96.7% dalam kategori baik dan sebesar 3.3% dalam kategori kurang.

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN
dalam pelayanan kesehatan

PEMBAHASAN

Aplikasi *mobile* berfungsi sebagai sarana pendukung yang krusial untuk meningkatkan mobilitas, efisiensi, dan aksesibilitas. Kehadirannya melengkapi fungsi sistem utama (seperti website atau operasional fisik) guna memberikan kemudahan interaksi secara portabel bagi pengguna di mana saja dan kapan saja. Aplikasi *mobile* JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan adalah sarana pendukung digital yang sangat penting untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan dan administrasi bagi seluruh peserta. Kehadiran aplikasi ini memangkas birokrasi dan mempersingkat waktu tunggu pasien (Pangestu, 2025). Upaya peningkatan penggunaan aplikasi *mobile* JKN menjadi penting bagi masyarakat karena akan sangat membantu proses pelayanan kesehatan dan meningkatkan efisiensi secara sistem di lembaga pelayanan kesehatannya.

Sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi *mobile* JKN masih sangat diperlukan. Banyak masyarakat, terutama kelompok rentan, lansia, dan warga di daerah minim jaringan, kesulitan mendaftar online, lupa password, atau bingung memanfaatkan fitur. Edukasi langsung sangat penting agar mereka tidak perlu lagi datang dan mengantre di loket fasilitas kesehatan (Makmur, & Ahri, 2024; Putri, 2020).

Salah satu bentuk manfaat dari kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN, yang mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa sebelum diberi edukasi terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN hanya 63.3% responden yang mengetahui, dan menggunakan aplikasi. Setelah edukasi, terjadi peningkatan dalam pemahaman dan kesadaran menjadi 96.7% responden. Secara proporsional menunjukkan bahwa adanya peningkatan 33.4% responden yang memahami aplikasi *mobile* JKN.

Edukasi yang diberikan kepada peserta mencakup beberapa komponen yaitu responden diperkenalkan pada pengertian, dan fungsi aplikasi *mobile* JKN sebagai layanan digital resmi BPJS Kesehatan yang bertujuan mempermudah akses administrasi dan informasi kesehatan.

Selain itu, responden mendapatkan penjelasan mengenai manfaat, dan tujuan penggunaan aplikasi, antara lain menghemat waktu dalam pengurusan administrasi, dapat diakses kapan pun, dan di mana pun, menghindari antrean di fasilitas kesehatan, serta memudahkan pemantauan status keanggotaan, dan tagihan. Pemberian panduan teknis pembuatan akun, dan proses login, dimulai dari instalasi aplikasi, pendaftaran akun baru, hingga aktivasi, dan penggunaan menu utama. Dalam sesi ini, responden diberi kesempatan mencoba secara langsung melalui simulasi penggunaan agar memahami setiap langkah secara praktis.

Kegiatan ini difokuskan pada pengenalan dan simulasi fitur-fitur utama yang terdapat dalam aplikasi, seperti informasi status keanggotaan dan tagihan iuran, pendaftaran serta perubahan data keanggotaan, pencarian fasilitas kesehatan, pengecekan ketersediaan tempat tidur, pengajuan klaim layanan, jadwal dokter dan antrean *online*, fitur pengingat kontrol pengobatan, serta *Call* SOS untuk keadaan darurat.

Dengan pemahaman yang baik, masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN untuk akses layanan kesehatan online yang efisien. Edukasi terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN kepada masyarakat sebagai langkah preventif dalam menghadapi kondisi kesehatan tertentu dimana mereka berhak memantau kesehatan secara fisik maupun administratif. Edukasi tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN kepada masyarakat ini dimaksudkan untuk membantu menginformasikan penggunaan *mobile* JKN sebagai layanan kesehatan online yang dibuat oleh BPJS Kesehatan yang dapat digunakan kapan saja mereka memerlukan pelayanan kesehatan. Hal ini akan meminimalkan waktu masyarakat berada di fasilitas layanan kesehatan dan meminimalkan kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini sejalan dengan tujuan JKN untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang terstandar dan terkendali mutu, serta mengurangi kunjungan langsung ke kantor BPJS Kesehatan, sehingga menghemat waktu dan mendukung sustainability program kesehatan nasional (Nursadila, 2025; Kurniawan, & Rojabi, 2026; Situmorang, Herlina, & Maryanti, 2026).

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN
dalam pelayanan kesehatan

Kegiatan ini juga memberikan pengetahuan terkait pemecahan masalah yang terjadi dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan login, gagal memperbarui data, kendala pencarian fasilitas kesehatan, maupun masalah jaringan. Responden diberikan solusi seperti memanfaatkan menu bantuan, menghubungi *Care Center* BPJS 165, atau menggunakan fitur pengaduan *online*.

SIMPULAN

Kegiatan edukasi aplikasi *mobile* JKN berjalan cukup efektif dan sangat bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan *mobile* JKN akan sangat berkontribusi positif terhadap efektifitas dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat.

SARAN

Di harapkan kepada lembaga kesehatan terkait untuk melakukan kegiatan edukasi *mobile* JKN secara berkala dengan cakupan masyarakat yang lebih luas, terutama untuk para lansia di wilayah yang jauh dari akses pelayanan kesehatan. Diharapkan juga dalam kegiatan serupa untuk memberikan literasi digital dengan media edukasi sederhana dan mudah dipahami bagi masyarakat yang minim pengetahuan teknologi digital sehingga manfaat kemudahan layanan kesehatan dapat diterima untuk semua lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Jaminan Kesehatan Nasional. Diakses dari: <https://ayosehat.kemkes.go.id/?p=5799>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Petunjuk Teknis Aplikasi E-Klaim [Aplikasi INA-CBG] - V5.3. Diakses dari: https://inacbg.kemkes.go.id/DL/Petunjuk_Teknis_E-Klaim_5.3.2_Tahun_2019.pdf
- Kur'aini, S. N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningstih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi pemanfaatan layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan dalam pelayanan kesehatan sebagai upaya peningkatan kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1-6.
- Kurniawan, D., & Rojabi, M. A. (2026). Mobile JKN: Revolusi Aplikasi Jaminan Sosial Nasional Masa Kini. Afdan Rojabi Publisher.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022, June). Efektivitas Mobile JKN bagi masyarakat: Literature review. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 64-69).
- Makmur, S. F. A. S., & Ahri, R. A. (2024). Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 786-796.
- Narmansyah, S., Rahmadani, S., Arifin, M. A., & Thaha, R. M. (2022). Analisis pemanfaatan sistem informasi JKN mobile di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196-204.
- Nursadila, A. S. (2025). Pengawasan Hukum Dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Latemamala Kabupaten Soppeng (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin Makassar).
- Pangestu, A. D. (2025). Strategi Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Kantor BPJS Kesehatan Kota Tanjungpinang. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 15(4), 615-632.

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>

Edukasi peningkatan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi mobile JKN
dalam pelayanan kesehatan

- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.
- Putri, S. A. (2020). Implementasi E-Puskesmas Di Puskesmas Gondanglegi, Kabupaten Malang. Universitas Brawijaya.
- Ramadhan, M. I. T., Susilo, K. D., & Fatah, Z. (2023). Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 353-362.
- Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209-223.
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis kualitas layanan pada aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25-34.
- Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analisis kualitas layanan mobile jkn menggunakan metode e-service quality, customer satisfaction index (csi) dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1), 66-76.
- Sari, E. N., & Muslikhah, R. S. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 641-656.
- Situmorang, B., Herlina, H., & Maryanti, E. (2026). Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan melalui Edukasi dan Pendampingan Masyarakat di Kota Sibolga: Pengabdian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(4), 25230-25237.
- Suhadi, S., & Kamrin, I. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Pelayanan BPJS. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11-23.
- Suhadi, S., Jumakil, J., & Irma, I. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13, 262-267.
- 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.
- World Health Organization. (2016). mHealth: Use of mobile wireless technologies for public health. Diakses dari: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB139/B139_8-en.pdf
- Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Journal Public Policy*, 5(2), 98-107.

Sutaip*, Dewi Sulistyonigrum, Akbar, Tri Aulia Ramadhani, Ismi Nurul A'eni

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes

Korespondensi penulis: Sutaip. *Email: suthabachtera@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/phc.v6i4.3823>