



EDUKASI PENGGUNAAN *MOBILE* JKN DALAM UPAYA PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN DI DESA KARLUTU WARASIWA

Minnalia Soakakone¹, Mersy Dely Kainama², Lea Mediatrrix Janwarin³
Trixie Leunupun⁴, Herry Jotlely⁵, Pollan Versilia Wuritimur⁶

^{1,2,3,4,5}Universitas Kristen Indonesia Maluku



***Corresponding author**

Mersy Dely Kainama

Email : Mersydelty@gmail.com

HP: 08115430344

Kata Kunci:

Mobile JKN;

Edukasi Kesehatan;

Literasi Digital;

Akses Layanan Kesehatan

Keywords:

Mobile JKN;

Health Education;

Digital Literacy;

Access to Health Services

ABSTRAK

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih tergolong rendah pada masyarakat pedesaan. Kondisi ini juga terlihat di Desa Karlutu Warasiwa, di mana sebagian besar peserta JKN belum mengetahui manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi, sehingga masih mengandalkan pelayanan manual di fasilitas kesehatan. PKM ini bertujuan meningkatkan literasi digital dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN melalui edukasi, demonstrasi, dan pendampingan. Kegiatan melibatkan 45 responden yang merupakan peserta JKN aktif. Hasil pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pengetahuan dari skor rata-rata 42% menjadi 84%. Responden juga mampu mengoperasikan fitur antrean online, perubahan data peserta, dan pengecekan status kepesertaan. Kegiatan ini berdampak positif pada peningkatan efisiensi akses layanan kesehatan dan mendorong kemandirian masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi kesehatan digital.

ABSTRACT

Utilization of the Mobile JKN application remains relatively low among rural communities. This situation is also evident in Karlutu Warasiwa Village, where most JKN participants are unfamiliar with the application's benefits and procedures, and therefore still rely on manual services at health facilities. This Community Service Program (PKM) aims to improve digital literacy and community skills in using Mobile JKN through education, demonstrations, and mentoring. The activity involved 45 respondents who are active JKN participants. Pre- and post-test results showed an increase in knowledge from an average score of 42% to 84%. Respondents were also able to operate the online



queuing feature, change participant data, and check participant status. This activity has had a positive impact on increasing the efficiency of access to health services and encouraging community independence in utilizing digital health applications.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam bidang kesehatan merupakan langkah penting yang sedang digalakkan pemerintah untuk memperluas akses informasi dan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan, yang dirancang agar peserta dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri, mudah, dan efisien tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Namun, penyebaran dan pemanfaatan layanan digital tersebut belum merata, terutama di wilayah pedesaan dan daerah terpencil, termasuk Desa Karlutu Warasiwa, yang memiliki berbagai hambatan dalam mengadopsi teknologi digital.

Desa Karlutu Warasiwa merupakan salah satu daerah dengan kondisi geografis yang cukup menantang. Letaknya yang jauh dari pusat kota serta berada pada wilayah perbukitan menyebabkan keterbatasan infrastruktur telekomunikasi. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh tim PKM, sebagian besar masyarakat di desa ini menghadapi akses internet yang tidak stabil, bahkan di beberapa titik tidak tersedia jaringan sama sekali. Tercatat sekitar 61% warga mengalami kesulitan mengakses internet, sehingga penggunaan aplikasi berbasis online termasuk Mobile JKN menjadi terbatas.

Selain itu, tingkat literasi teknologi masyarakat juga masih rendah. Dari total 45 responden yang mengikuti kegiatan PKM, sebanyak 70% belum mengetahui manfaat dan fungsi Mobile JKN, kemudian 67% belum pernah menginstal aplikasi tersebut, dan sebagian besar responden berusia di atas 40 tahun menyatakan bahwa mereka kesulitan mengoperasikan gadget, terutama untuk menginstal aplikasi, membuat akun, dan memahami menu-menu digital. Bahkan sekitar 40% responden mengeluhkan kapasitas memori smartphone yang penuh, sehingga tidak memungkinkan untuk mengunduh aplikasi baru. Kondisi ini semakin memperlebar kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya.

Keterbatasan ini membuat masyarakat Desa Karlutu Warasiwa masih sangat bergantung pada prosedur manual ketika mengakses pelayanan kesehatan. Untuk mendapatkan nomor antrean, mengurus perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama, melakukan pengecekan status kepesertaan, hingga mendapatkan informasi tagihan, masyarakat harus datang langsung ke fasilitas kesehatan atau kantor BPJS Kesehatan. Hal ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menimbulkan antrean panjang dan penumpukan pasien, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan. Padahal, berbagai fitur dalam Mobile JKN seperti antrean online, screening kesehatan, perubahan Faskes, cek status kepesertaan, dan konsultasi medis daring sangat membantu dalam mempercepat layanan dan mengurangi beban administrasi. Jika dimanfaatkan dengan baik, aplikasi ini dapat menjadi solusi efektif untuk memperbaiki akses dan kualitas layanan kesehatan di daerah pedesaan.

Melihat adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien dengan rendahnya literasi digital serta keterbatasan akses internet, maka diperlukan kegiatan edukasi yang komprehensif. PKM ini bertujuan untuk memberikan pemahaman, meningkatkan keterampilan, dan mendorong masyarakat di Desa Karlutu Warasiwa agar mampu memanfaatkan Mobile JKN secara optimal. Melalui penyuluhan, demonstrasi, serta pendampingan langsung, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital sehingga akses layanan menjadi lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

METODE PELAKSANAAN

Desain Kegiatan

Kegiatan PKM menggunakan pendekatan edukatif melalui penyuluhan, demonstrasi aplikasi, praktik langsung, dan evaluasi.

Peserta dan Lokasi

- Lokasi: Desa Karlutu Warasiwa
- Jumlah responden: 45 orang peserta JKN aktif
- Kriteria: memiliki smartphone dan menjadi peserta JKN (Mandiri, PBI, atau PPU)

Tahapan Kegiatan

1. Tahap Persiapan

- Koordinasi dengan Kepala Desa dan Puskesmas setempat
- Survei kebutuhan awal masyarakat
- Penyusunan materi edukasi dan modul pelatihan
- Pengadaan sarana seperti LCD, poster, dan leaflet Mobile JKN

2. Tahap Pelaksanaan Edukasi

Kegiatan dilakukan dalam bentuk:

- **Penyuluhan** memperkenalkan fungsi Mobile JKN dan manfaat layanan digital kesehatan
- **Demonstrasi** cara mengunduh, membuat akun, dan menggunakan fitur Mobile JKN
- **Simulasi** penggunaan fitur: antrean online, perubahan Faskes, screening kesehatan, cek tagihan, konsultasi medis
- Diskusi dan tanya jawab mengenai kendala yang dialami masyarakat

3. Tahap Pendampingan

- Peserta dibimbing langsung untuk mengoperasikan aplikasi di smartphone masing-masing
- Pendampingan dilakukan oleh tim PKM dan petugas kesehatan
- Identifikasi hambatan teknis seperti memori ponsel penuh, akses internet, dan kemampuan penggunaan aplikasi

4. Tahap Evaluasi

- Evaluasi dilakukan menggunakan **pre-test dan post-test**
- Observasi keberhasilan instalasi aplikasi dan kemampuan mengoperasikan fitur dasar
- Dokumentasi dan laporan kegiatan

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) yang dilakukan di Desa Karlutu Warasiwa melibatkan 45 responden, yang berasal dari berbagai kelompok umur dan latar belakang pendidikan. Sebelum diberikan edukasi, pemahaman masyarakat mengenai Mobile JKN masih sangat terbatas. Banyak responden belum mengetahui fungsi aplikasi, cara instalasi, maupun manfaatnya dalam mempermudah akses layanan kesehatan. Selain itu, kondisi geografis terpencil dan keterbatasan jaringan internet turut memperburuk pemanfaatan layanan digital kesehatan.

Setelah edukasi dan pendampingan dilakukan, terlihat peningkatan signifikan pada tingkat pemahaman dan kemampuan responden dalam mengoperasikan Mobile JKN. Responden yang sebelumnya kesulitan mengunduh aplikasi, membuat akun, atau memahami menu, mulai mampu mengikuti instruksi dan menggunakan fitur dasar dengan baik. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa edukasi langsung disertai praktik lebih efektif dibandingkan hanya pemberian informasi verbal.

Untuk mengetahui efektivitas edukasi, dilakukan pengukuran melalui pre-test dan post-test, serta penilaian tingkat keberhasilan penggunaan Mobile JKN pasca kegiatan. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan skor pemahaman serta peningkatan jumlah responden yang berhasil menggunakan aplikasi tersebut.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dilihat dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan kepemilikan smartphone. Data ini penting untuk memahami profil masyarakat yang menjadi sasaran edukasi serta melihat faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur	< 30 tahun	5	11%
	30–45 tahun	18	40%
	> 45 tahun	22	49%
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	38%
	Perempuan	28	62%
Pendidikan Terakhir	SD	10	22%
	SMP	14	31%
	SMA	16	36%
	Perguruan Tinggi	5	11%
Kepemilikan Smartphone	Ya	37	82%
	Tidak	8	18%

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan table diatas maka Mayoritas responden berusia di atas 45 tahun, yang secara umum memiliki literasi digital lebih rendah. Tingkat pendidikan sebagian besar berada pada kategori SMP dan SMA. Meski 82% memiliki smartphone, namun tidak semua mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik. Hal ini menjelaskan rendahnya pemanfaatan Mobile JKN sebelum edukasi diberikan.

2. Hasil Pre-test dan Post-test Edukasi Mobile JKN

Pre-test dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal masyarakat mengenai Mobile JKN. Setelah proses edukasi, dilakukan post-test untuk melihat peningkatan pengetahuan.

Tabel 2. Hasil Pre-test dan Post-test Pemahaman Mobile JKN

Kategori Penilaian	Pre-test (n, %)	Post-test (n, %)
Baik (76–100%)	4 (9%)	31 (69%)
Cukup (56–75%)	12 (27%)	11 (24%)
Kurang (<56%)	29 (64%)	3 (7%)

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan table diatas menunjukkan hasil pre-test Sebelum edukasi, sebagian besar responden (64%) berada pada kategori pemahaman kurang. Setelah edukasi, terjadi peningkatan signifikan, dengan 69% responden masuk kategori baik. Ini menunjukkan bahwa edukasi dan praktik langsung sangat membantu peningkatan pemahaman masyarakat.

3. Hasil Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga mengukur tingkat keberhasilan masyarakat dalam menginstal dan menggunakan Mobile JKN secara langsung.

Tabel 3. Hasil Penggunaan Mobile JKN Setelah Edukasi

Kriteria Penggunaan	Berhasil (n, %)	Tidak Berhasil (n, %)
Menginstal aplikasi	34 (76%)	11 (24%)
Membuat akun / login	30 (67%)	15 (33%)
Mengakses fitur antrean online	22 (49%)	23 (51%)
Mengakses fitur cek kepesertaan	28 (62%)	17 (38%)
Mengakses fitur ubah faskes	19 (42%)	26 (58%)
Melakukan screening kesehatan	21 (47%)	24 (53%)

Sumber : Data Primer 2025

Hasil pendampingan penggunaan Mobile JKN menunjukkan bahwa sebagian besar responden dapat mengikuti proses instalasi dan penggunaan dasar aplikasi dengan baik. Sebanyak 76% responden berhasil menginstal aplikasi, menandakan bahwa mayoritas memiliki perangkat yang mendukung. Namun, ketika masuk pada tahap membuat akun atau login, persentase keberhasilan menurun menjadi 67%, terutama disebabkan oleh kendala email, NIK tidak terbaca, serta kurangnya pemahaman responden dalam proses pendaftaran akun.

Pada penggunaan fitur di dalam aplikasi, tingkat keberhasilan bervariasi. Fitur yang paling mudah digunakan adalah cek kepesertaan, dengan keberhasilan 62%, karena tampilannya sederhana dan tidak membutuhkan banyak langkah. Sementara itu, penggunaan antrean online hanya berhasil pada 49% responden, dan sebagian lainnya masih mengalami kebingungan dalam memilih fasilitas kesehatan atau jaringan internet yang kurang stabil.

Fitur yang paling sulit digunakan oleh masyarakat adalah ubah faskes dan screening kesehatan, dengan tingkat keberhasilan masing-masing hanya 42% dan 47%. Kesulitan ini dipengaruhi oleh proses yang lebih panjang, kebutuhan verifikasi data, serta tampilan menu yang dianggap kompleks bagi pengguna dengan literasi digital rendah.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kemampuan dasar penggunaan aplikasi meningkat, responden masih memerlukan pendampingan berkelanjutan untuk dapat memanfaatkan seluruh fitur Mobile JKN secara optimal.



Gambar 1 Dokumentasi Kegiatan

4. Pembahasan

Hasil kegiatan edukasi Mobile JKN di Desa Karlutu Warasiwa menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan digital tersebut. Pada awal kegiatan, sebagian besar responden belum memahami fungsi dan manfaat Mobile JKN, bahkan masih banyak yang belum pernah melihat atau menggunakan aplikasi serupa. Kondisi ini sangat wajar mengingat karakteristik desa yang berada di wilayah terpencil dengan akses internet yang terbatas serta mayoritas responden berada pada kelompok usia lanjut dengan literasi digital yang rendah. Setelah diberikan edukasi dan pendampingan langsung, terjadi peningkatan skor

pengetahuan pada post-test, di mana responden yang sebelumnya berada pada kategori pemahaman kurang mulai beralih ke kategori cukup dan baik. Hal ini memperlihatkan bahwa metode penyampaian berbasis praktik langsung dan pendampingan teknis dapat meningkatkan pemahaman masyarakat secara efektif.

Namun demikian, peningkatan pengetahuan tidak sepenuhnya sejalan dengan kemampuan teknis dalam mempraktikkan seluruh fitur di aplikasi. Meski 76% responden berhasil menginstal Mobile JKN, hanya 67% yang dapat membuat akun dan login dengan baik. Perbedaan ini terutama dipengaruhi oleh kendala teknis seperti kesalahan NIK, keterbatasan memori smartphone, serta kesulitan dalam proses verifikasi OTP yang memerlukan jaringan internet stabil. Hambatan serupa terlihat pada penggunaan fitur aplikasi. Fitur yang sederhana seperti cek kepesertaan berhasil digunakan oleh 62% responden, sedangkan fitur yang lebih kompleks seperti ubah faskes dan screening kesehatan hanya berhasil diakses oleh kurang dari setengah peserta. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun edukasi meningkatkan pemahaman, kemampuan operasional pada fitur yang lebih rumit masih membutuhkan pendampingan lanjutan.

Keterbatasan infrastruktur menjadi faktor dominan dalam rendahnya keberhasilan penggunaan fitur tertentu. Desa Karlutu Warasiwa memiliki akses internet yang tidak merata, sehingga peserta sering kali kesulitan mengakses menu yang memerlukan koneksi stabil. Selain itu, perangkat yang dimiliki masyarakat sebagian besar adalah ponsel dengan spesifikasi rendah, sehingga proses instalasi maupun pembaruan aplikasi tidak selalu berhasil. Faktor usia dan pendidikan juga berpengaruh, karena sebagian besar responden merupakan kelompok usia di atas 45 tahun yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Kondisi ini sejalan dengan teori literasi digital yang menyatakan bahwa kelompok lansia memiliki kecepatan belajar lebih rendah dan membutuhkan metode pembelajaran repetitif serta pendampingan intensif.

Meskipun terdapat kendala, edukasi yang diberikan memiliki dampak yang cukup besar terhadap perubahan perilaku dan kesiapan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital kesehatan. Banyak responden mulai menyadari manfaat Mobile JKN, khususnya dalam penghematan waktu dan kemudahan akses informasi status kepesertaan tanpa harus datang ke kantor BPJS. Peningkatan penggunaan fitur dasar menjadi indikator bahwa masyarakat mulai menerima teknologi sebagai bagian dari pelayanan kesehatan yang lebih efisien. Dengan dukungan lanjutan dari pemerintah desa, Puskesmas, dan BPJS Kesehatan, potensi peningkatan pemanfaatan Mobile JKN di masa depan sangat terbuka.

Namun perlu disadari bahwa keberhasilan pemanfaatan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada edukasi semata. Kegiatan PKM mengungkapkan bahwa perbaikan infrastruktur jaringan, peningkatan kapasitas perangkat masyarakat, serta pendampingan secara berkala merupakan komponen penting untuk keberlanjutan penggunaan Mobile JKN. Selain itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah desa, tenaga kesehatan, dan komunitas lokal untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya memahami, tetapi juga terbiasa menggunakan aplikasi secara mandiri. Dengan pendekatan yang lebih komprehensif, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan khususnya di daerah terpencil dapat tercapai secara lebih optimal.

KESIMPULAN

Kegiatan edukasi penggunaan Mobile JKN di Desa Karlutu Warasiwa berhasil meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital. Sebelum edukasi, sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang rendah serta menghadapi kendala teknis akibat keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, dan spesifikasi perangkat yang tidak memadai. Setelah intervensi dilakukan, terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan berdasarkan hasil pre-test dan post-test, serta bertambahnya jumlah responden yang berhasil menginstal aplikasi, membuat akun, dan menggunakan beberapa fitur dasar pada Mobile JKN.

Meskipun masih terdapat kesulitan dalam penggunaan fitur yang lebih kompleks seperti perubahan fasilitas kesehatan dan screening kesehatan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukasi berbasis praktik langsung efektif dalam meningkatkan keterampilan operasional masyarakat. Dengan dukungan berkelanjutan dari pemerintah desa, tenaga kesehatan, dan BPJS Kesehatan, pemanfaatan Mobile JKN berpotensi semakin optimal dan memberikan kontribusi positif terhadap akses layanan kesehatan di daerah terpencil. Oleh karena itu, keberlanjutan pendampingan dan peningkatan infrastruktur digital menjadi hal penting yang perlu diupayakan untuk memastikan transformasi layanan kesehatan digital dapat berjalan secara efektif dan merata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Pemerintah Desa Karlutu Warasiwa yang telah memberikan dukungan penuh terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga kepada Puskesmas setempat yang turut membantu dalam penyediaan data, fasilitas, dan tenaga pendukung selama proses edukasi berlangsung. Penghargaan yang sebesar-besarnya kami berikan kepada seluruh responden dan masyarakat Desa Karlutu Warasiwa yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini, sehingga edukasi dan pendampingan penggunaan Mobile JKN dapat berjalan dengan lancar. Tidak lupa, kami menyampaikan terima kasih kepada BPJS Kesehatan atas penyediaan informasi dan materi pendukung terkait aplikasi Mobile JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN*. BPJS Kesehatan RI.
2. Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Transformasi Digital Kesehatan dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
3. Purwanto, A., & Wibowo, S. (2021). Literasi Digital dan Pemanfaatan Teknologi Informasi di Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 145–153.
4. Sari, M., & Lestari, R. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Mobile dalam Mempermudah Akses Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 55–63.
5. Wahyuni, D., & Hidayat, T. (2021). Hambatan Implementasi Teknologi Informasi di Wilayah Terpencil. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 4(3), 201–210.



6. Yuliana, H. (2020). Adopsi Teknologi pada Masyarakat Usia Lanjut. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 2(4), 80–89.