



## OPTIMALISASI PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL MELALUI PENDAMPINGAN BERBASIS APLIKASI MOBILE JKN DI DESA BAHU KABUPATEN GORONTALO

Andi Mursyidah<sup>1\*</sup>, Reinaldi Julfirman Saleh<sup>2</sup>, Muthmainnah<sup>3</sup>, Ayudhita Cahyani Daud<sup>4</sup>, Mesalina Sukardi Massa<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Info Artikel	Abstrak
<p>Sejarah Artikel: Submitted :01 Des 2025 Revisi: 15 Des 2025 Diterima : 22 Des 2025 Diterbitkan:31 Des 2025</p> <p>Kata kunci: JKN; Mobile JKN; literasi digital; pendampingan; pelayanan kesehatan;</p>	<p>Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan strategis pemerintah dalam mewujudkan pemerataan akses pelayanan kesehatan. Sejalan dengan transformasi digital, BPJS Kesehatan mengembangkan Aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan administrasi dan kesehatan secara daring. Namun, di Desa Buhu Kecamatan Telaga Jaya, pemanfaatan aplikasi belum optimal meskipun tingkat kepesertaan JKN telah mencapai 98% dari total kepala keluarga. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN agar akses layanan kesehatan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif melalui tahapan persiapan, sosialisasi, demonstrasi, pendampingan praktik langsung, dan evaluasi reflektif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, keterampilan, serta kepercayaan diri peserta dalam melakukan registrasi akun, pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan pendaftaran antrean online secara mandiri. Selain itu, terjadi perubahan persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat layanan digital. Simpulan kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan berbasis praktik langsung efektif dalam mendukung optimalisasi pemanfaatan Mobile JKN dan transformasi digital pelayanan kesehatan di tingkat desa.</p>

Article Info	Abstract
<p>Article History: Submitted :01 Des 2025 Revised: 15 Des 2025 Accepted : 22 Des 2025 Published: 31 Des 2025</p> <p>Keywords: JKN; Mobile</p>	<p>The National Health Insurance Program (JKN) is a strategic government policy aimed at ensuring equitable access to healthcare services. In line with digital transformation efforts, BPJS Kesehatan has developed the Mobile JKN application to facilitate participants in accessing administrative and healthcare services online. However, in Buhu Village, Telaga Jaya Subdistrict, the utilization of the application remains suboptimal, even though JKN membership has reached 98%</p>



*JKN; digital literacy; assistance; healthcare services;* of all households. This community service initiative aims to increase the utilization of the Mobile JKN application by improving the community's knowledge and skills in using the application, thereby making access to healthcare services easier, faster, and more efficient. The method employed was a qualitative descriptive approach with a participatory framework, implemented through stages of preparation, outreach activities, demonstrations, hands-on practical assistance, and reflective evaluation. The results indicate improvements in participants' understanding, skills, and self-confidence in independently registering accounts, checking membership status, updating personal data, selecting primary healthcare facilities, and registering for online queues. In addition, there was a shift in community perceptions regarding the convenience and benefits of digital services. In conclusion, practice-based assistance is effective in optimizing the utilization of the Mobile JKN application and supporting the digital transformation of healthcare services at the village level.

✉ Alamat Korespondensi (penulis1): Andi Mursidah

E-mail : andimursyidah@ung.ac.id

## PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu kebijakan strategis pemerintah berupa sistem pembiayaan kesehatan di Indonesia dalam mewujudkan universal health coverage bagi seluruh masyarakat yaitu setiap warga negara berhak mendapatkan layanan kesehatan yang layak dan terjangkau<sup>1</sup>. Pemerintah mendorong seluruh masyarakat Indonesia untuk ikut serta dalam program ini dengan menetapkan keanggotaan BPJS Kesehatan sebagai kewajiban<sup>2</sup>. Hal ini sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan perlindungan kesehatan secara komprehensif bagi seluruh peserta. Penguatan tata kelola dan kualitas layanan JKN terus mengalami pembaruan dan melalui kebijakan terbarunya yaitu Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang perubahan ketiga atas peraturan presiden nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Nasional<sup>3</sup>. Regulasi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu layanan, efektivitas sistem rujukan, kepatuhan kepesertaan, serta transformasi digital dalam pelayanan kesehatan.

Sejalan dengan kebijakan tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi berbasis teknologi melalui Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi dan kesehatan, seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama, antrean online, hingga penyampaian pengaduan. Transformasi digital ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan yang panjang dan lama, serta mendorong partisipasi aktif peserta dalam pengelolaan layanan kesehatannya.

Beberapa publikasi ilmiah terbaru menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian Putri dan Sukawan (2025) dalam artikel *Implementation of the JKN-Mobile Application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in 2024* mengungkapkan bahwa pemanfaatan aplikasi meningkatkan kemudahan administrasi dan mempercepat proses layanan, namun optimalisasinya bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat<sup>4</sup>. Sementara Situmorang, Gunawan, dan Herlina (2025) dalam artikelnya yang berjudul *Answering the challenges of healthcare services: A study of the effectiveness of mobile JKN* menyatakan bahwa Mobile JKN efektif dalam menjawab tantangan pelayanan kesehatan modern, khususnya dalam aspek efisiensi waktu dan transparansi informasi. Namun demikian, penelitian tersebut juga menyoroti perlunya edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan tingkat adopsi aplikasi di masyarakat<sup>5</sup>. Kajian mengenai *Public Perception of Health Insurance*

*Technology-Based Innovation in Indonesia* menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap inovasi digital BPJS Kesehatan cenderung positif, tetapi masih dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan akses terhadap teknologi<sup>6</sup>. Sementara itu, artikel *Upaya Pengembangan Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat melalui Aplikasi Mobile JKN* menekankan bahwa aplikasi ini berpotensi besar dalam mempermudah akses layanan, meskipun implementasinya di daerah pedesaan menghadapi kendala literasi digital dan keterbatasan pendampingan<sup>7</sup>. Selain itu, studi *Tinjauan Penggunaan Mobile JKN dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Bandung Kiwari* menunjukkan bahwa penggunaan Mobile JKN di fasilitas kesehatan dapat mempercepat proses pendaftaran pasien, namun masih terdapat hambatan teknis dan kurangnya sosialisasi kepada peserta<sup>8</sup>.

Kondisi tersebut relevan dengan temuan awal di Desa Buhu, Kecamatan Telaga Jaya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan Aplikasi Mobile JKN. Kurangnya pengetahuan ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan seperti pendaftaran pelayanan kesehatan, pengecekan status kepesertaan, dan pencarian informasi kesehatan lainnya. Data Desa Buhu bulan Desember 2025 menunjukkan bahwa dari 500 Kepala Keluarga, sebanyak 490 KK (98,0%) telah memiliki jaminan pemeliharaan kesehatan. Dusun I merupakan wilayah dengan jumlah kepemilikan terbanyak, yaitu 175 KK (35,0%). Tingginya angka kepesertaan ini menunjukkan bahwa secara administratif masyarakat telah terdaftar dalam sistem JKN. Namun demikian, kepemilikan jaminan kesehatan belum sepenuhnya diikuti dengan pemanfaatan layanan digital secara optimal. Kesenjangan antara kepesertaan dan pemanfaatan aplikasi berpotensi menghambat akses pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan identifikasi masalah, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN menjadi faktor utama belum optimalnya pemanfaatan layanan digital JKN di Desa Buhu. Oleh karena itu, alternatif pemecahan masalah dilakukan melalui sosialisasi dan pendampingan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat yang dilaksanakan bersama BPJS Kesehatan Kabupaten melalui program penyuluhan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemanfaatan aplikasi mobile JKN melalui memberikan informasi untuk menambah pengetahuan serta keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, sehingga akses terhadap layanan kesehatan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien.

Dengan mengacu pada kebijakan terbaru melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 serta didukung oleh temuan penelitian terkini, kegiatan optimalisasi pelayanan JKN melalui edukasi dan pendampingan pemanfaatan

Aplikasi Mobile JKN di Desa Buhu menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional sekaligus meningkatkan kualitas akses layanan kesehatan di tingkat desa.

## **METODE**

Pengabdian masyarakat ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Metode ini bertujuan menggambarkan secara sistematis kondisi dan tingkat pemahaman masyarakat terkait pemanfaatan Mobile JKN, dengan melibatkan masyarakat sebagai subjek aktif dalam proses edukasi.

1. Kegiatan diawali dengan tahap persiapan melalui koordinasi bersama pemerintah desa dan BPJS Kesehatan Kabupaten serta identifikasi masalah melalui observasi dan wawancara.
2. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi mengenai Program JKN dan manfaat Mobile JKN, disertai demonstrasi penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi, pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pemilihan FKTP, hingga pendaftaran antrean online.
3. Pendampingan praktik langsung, di mana peserta dibimbing mengunduh, menginstal, dan menggunakan fitur aplikasi secara mandiri dengan bantuan dari mahasiswa dan BPJS Kesehatan. Pendekatan praktik langsung ini dinilai lebih efektif dibandingkan penyampaian teori semata dalam meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri peserta.
4. Tahap akhir adalah evaluasi melalui observasi dan diskusi reflektif untuk menilai peningkatan pemahaman serta mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi. Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan kegiatan selanjutnya agar pemanfaatan Mobile JKN dapat berjalan lebih optimal.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Evaluasi proses dilakukan untuk menilai pelaksanaan kegiatan dan pendampingan langsung dalam pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN yang dilaksanakan melalui kolaborasi dengan BPJS Kesehatan Kabupaten. Secara umum, kegiatan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan. Materi disampaikan melalui pemaparan dan demonstrasi penggunaan aplikasi, disertai sesi diskusi interaktif.



Gambar 1: Sosialisasi dan Pendampingan Aplikasi Mobile JKN di desa Buhu.

Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi selama kegiatan berlangsung. Hal ini terlihat dari keaktifan peserta dalam mengajukan pertanyaan terkait fungsi, manfaat, serta kendala penggunaan Mobile JKN. Proses pendampingan praktik langsung juga berjalan efektif, di mana sebagian besar peserta mampu mengikuti tahapan mengunduh, instalasi dan serta menggunakan fitur-fitur utama Aplikasi Mobile JKN secara dengan pendampingan dari mahasiswa.

Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dan praktik langsung mampu menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif dan meningkatkan keterlibatan peserta dalam kegiatan edukasi. Testimoni peserta menunjukkan bahwa pendampingan berbasis praktik langsung membantu meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Peserta menyatakan bahwa Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi pelayanan JKN tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian masyarakat dengan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan partisipatif menunjukkan hasil yang selaras dengan tujuan kegiatan, yaitu meningkatkan pemahaman dan kemandirian masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Melalui sosialisasi, demonstrasi, serta pendampingan praktik langsung, peserta tidak hanya memahami konsep penggunaan aplikasi, tetapi juga mampu mempraktikkan secara mandiri fitur-fitur utama seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pemilihan FKTP, dan pendaftaran antrian online. Dimana fitur pendaftaran pelayanan dalam aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.<sup>9</sup> selain itu laporan kegiatan *Interactive Education Provision to Enhance Community Understanding of the JKN Mobile Application* membuktikan bahwa edukasi interaktif mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi<sup>10</sup>.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni dkk (2025) dalam artikel

*Pendampingan Aplikasi Mobile JKN pada Pengunjung Klinik Kartini Eltari yang menyimpulkan bahwa pendampingan berbasis praktik langsung secara signifikan meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan Mobile JKN dibandingkan metode ceramah saja.<sup>11</sup> Selain itu, penelitian Minnalia Soakakone dkk. (2026) berjudul *Edukasi Penggunaan Mobile JKN dalam Upaya Pemanfaatan Layanan Kesehatan di Desa Karlutu Warasiwa* menunjukkan bahwa edukasi interaktif dengan praktik langsung meningkatkan literasi digital masyarakat secara bermakna.<sup>12 13</sup> Hasil kegiatan ini juga didukung oleh laporan Andi Mursyidah dkk (2025) yang menyatakan bahwa pendekatan partisipatif dan pendampingan teknis mampu meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital.<sup>14</sup>*

Pendampingan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN di Desa Buhu terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kemandirian masyarakat terhadap pelayanan JKN berbasis digital. Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan pengamatan langsung terhadap perubahan perilaku masyarakat, khususnya dalam beralih dari pelayanan konvensional menuju layanan digital. Selain itu, penelitian Ika Puspita dkk (2025) menunjukkan bahwa proses pendampingan memberikan dampak yang efektif terhadap peningkatan pemahaman dan sikap peserta. Hasil kegiatan ini sejalan dengan upaya BPJS Kesehatan dalam mendorong transformasi digital pelayanan kesehatan guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan JKN. Pemanfaatan aplikasi digital dinilai mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka serta meminimalkan antrean di fasilitas kesehatan.<sup>1 2 15</sup>

Kesesuaian antara metode yang digunakan dalam kegiatan ini dengan temuan berbagai penelitian tersebut memperkuat bahwa praktik langsung dan pendampingan teknis merupakan strategi efektif dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan. Testimoni peserta yang menyatakan bahwa Mobile JKN mempermudah akses informasi tanpa harus datang ke kantor BPJS Kesehatan semakin menunjukkan adanya perubahan persepsi dan peningkatan literasi digital.

Secara keseluruhan, outcome awal kegiatan dapat dikatakan tercapai karena terjadi peningkatan pengetahuan serta keterampilan, masyarakat dalam memanfaatkan Mobile JKN. Dukungan penelitian memperkuat bahwa edukasi berbasis partisipatif dan praktik langsung merupakan pendekatan yang relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas pemanfaatan layanan kesehatan digital di tingkat desa.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui pendampingan penggunaan

aplikasi Mobile JKN di Desa Buhu menunjukkan hasil baik dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode partisipatif terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berbasis digital. Melalui sosialisasi dan praktik langsung, peserta tidak hanya memahami konsep penggunaan aplikasi, tetapi juga mampu mengoperasikan fitur-fitur utama seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pemilihan FKTP, dan pendaftaran antrean online secara mandiri. Kegiatan ini juga mendorong perubahan perilaku masyarakat dari ketergantungan pada pelayanan tatap muka menuju pemanfaatan layanan digital yang lebih efisien dan mudah diakses. Temuan kegiatan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa edukasi berbasis praktik langsung dan pendampingan teknis merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan literasi digital dan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Dengan demikian, pendampingan Mobile JKN dapat direkomendasikan sebagai model intervensi yang relevan untuk mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di tingkat desa serta meningkatkan kualitas pemanfaatan layanan JKN secara berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Anggraini R, Fadillah R. Edukasi Dan Pendampingan Pekerja Informal Dalam Optimalisasi Kepesertaan Sistem Jaminan Sosial Kesehatan. 2024;2. DOI: <https://doi.org/10.62027/sevaka.v2i2.563>
2. Febryanto AN, Nur DI, Pembangunan U, Veteran N, Timur J. Implementasi layanan administrasi bpjs kesehatan bagi masyarakat di wilayah kecamatan pakal. 2025;5:1-9.
3. Presiden Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. In: 2024.
4. Aisah Nindiani Putri, Sukawan A. Implementation of the JKN-Mobile Application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in. *J Jaminan Kesehat Nas*. 2025;5(1):144-156. doi:10.53756/jjkn.v5i1.237
5. Situmorang B, Gunawan R. " Answering the challenges of healthcare services : A study of the effectiveness of mobile JKN as a BPJS digital innovation in Sibolga 2025 ." *J Midwifery Nurs J*. 2025;7(3):433-440.
6. Irawan B, Putri TK, Zulkifli Z, Akbar P. Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal ) Public Perception of Health Insurance Technology-Based Innovation in Indonesia. 2023;13(1):31-40. doi:10.31289/jap.v13i1.7904

7. Solehah AZ, Sabila A, Azhari FA. Upaya pengembangan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat melalui aplikasi mobile jkn. *Jurnal Kebijakan Publik*. 2024;7(1):1-9.
8. Hakim NS, Setiatin S. Tinjauan Penggunaan Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsud Bandung Kiwari. 2025;6:14007-14015.
9. Daniati Se, Hasanah S, Astika F. Journal Of Hospital Management And Health Sciences ( Jhmhs ) Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Guna Meningkatkan Pelayanan ( Fitur Pendaftaran ) Bpjs Di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025 Universitas Hang Tuah Pekanbaru. 2025;6(1):1-6.
10. Syafii M, Sitepu A, Widyaningsih F. Pemberian Edukasi Interaktif dalam Peningkatan Pemahaman Penggunaan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) pada Masyarakat di Wilayah Lubuk Pakam Interactive Education Provision to Enhance Community Understanding of the National Health Insurance Mobile Application Use in the Lubuk Pakam Area. 2025;(December):503-510.
11. Wahyuni MMD, Graciella Paula Injilita Wonlele, Erlan Mariana Pandie. Pendampingan aplikasi Mobile JKN pada pengunjung Klinik Kartini Eltari. *J Pengabdian Masyarakat Bangsa*. 2025;3(2):145-152. doi: [10.59837/jpmba.v3i9.3299](https://doi.org/10.59837/jpmba.v3i9.3299)
12. Minnalia Soakakone, Kainama MD, Lea Mediatix Janwarin, Leunupun T, Jotlely H, Wuritimur PV. Edukasi penggunaan Mobile JKN dalam upaya pemanfaatan layanan kesehatan di Desa Karlutu Warasiwa. *J Mandira Cendekia*. 2026;4(1):33-40. <https://doi.org/10.70570/jpkmmc.v5i1.2093>
13. Rachman I, Jannah A, Suardi S, Ramdani R, Azizah N. Literasi Digital Masyarakat melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. 2025;5(6):2527-2536. doi: <https://doi.org/10.54082/jamsi.2189>
14. Mursyidah A, Daud AC, Muthmainnah, Massa MS. Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Digital Melalui Sosialisasi Dan Pemanfaatan Mobile Jkn Bagi Masyarakat Pesisir Bintalahe. 2025;4(2):270-276.
15. Sari IP, Ibrahim MM, Arwani M, et al. Peningkatan Literasi Digital Pengguna Baru Melalui Sosialisasi Dan Pendampingan Aplikasi Mobile Jkn. 2025;2(2):11-12.