

Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Digital Melalui Sosialisasi Dan Pemanfaatan Mobile Jkn Bagi Masyarakat Pesisir Bintalahe

Andi Mursyidah^{1*}, Ayudhita Cahyani Daud¹, Muthmainnah¹, Mesalina Sukardi Massa¹

¹Program Studi Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo

ABSTRACT

The limited level of digital health literacy among coastal communities in Bintalahe Village has resulted in the suboptimal utilization of the Mobile JKN application. Although most community members own smartphones, many are still unaware of the functions and benefits of Mobile JKN or experience technical difficulties in its use. This condition causes the community to remain dependent on inefficient manual administrative services. The objective of this activity was to enhance access to and utilization of digital health services through socialization activities and assistance in using the Mobile JKN application. The implementation method employed a participatory approach through direct educational socialization and hands-on assistance in practicing the use of the Mobile JKN application. The results of the activity indicate an improvement in community understanding and skills in operating Mobile JKN, including checking membership status and independently registering for healthcare service queues. This activity contributes to increasing the efficiency of access to health services and reducing dependence on manual services. The activity also aligns with the achievement of the university's Key Performance Indicators. Furthermore, continued collaboration between BPJS Kesehatan and primary healthcare centers should be optimized by strengthening digital education, increasing the intensity of socialization, and developing supporting technological infrastructure.

Keyword: Mobile JKN, Digital Health Services, Digital Literacy, Coastal Communities, Community Service.

Received:	Revised:	Accepted:	Available online:
04.11.2025	15.11.2025	25.11.2025	31.12.2025

Suggested citation:

Mursidah, A., Daud, A.C., Muthmainnah., & Massa, M.S (2025). Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Digital Melalui Sosialisasi Dan Pemanfaatan Mobile Jkn Bagi Masyarakat Pesisir Bintalahe. *Damhil: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*. *Damhil: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(2), 270-276.

Open Access | URL: <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/damhil/index>

¹Corresponding Author: Program Studi Kesehatan Masyarakat, FOK Universitas Negeri Gorontalo; Jl. Jendral Sudirman No. 6 Dulalowo Timur Kec. Kota Tengah, Gorontalo; email: andimursyidah@ung.ac.id

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pemerataan akses terhadap layanan kesehatan yang bermutu masih menjadi tantangan dan belum merata. Transformasi layanan kesehatan berbasis digital merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat (Ibrahim et al., 2025). Salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN sebagai kanal resmi pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan kesehatan secara daring.

Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran dan perubahan data peserta, pengecekan status kepesertaan, antrean online fasilitas kesehatan, konsultasi, serta pengaduan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Hal ini memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi sebagai peserta program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN (Adya et al., 2024). Namun, pemanfaatan layanan kesehatan digital tersebut belum optimal, terutama di wilayah perdesaan dan pesisir yang masih menghadapi keterbatasan literasi digital (Rachman et al., 2025). Seperti halnya di Desa Bintalahe yang masih belum memaksimalkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan pemahaman penggunaan teknologi digital, serta minimnya pendampingan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kondisi ini berpotensi menghambat masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang cepat, mudah, dan berkelanjutan.

Desa Bintalahe Kecamatan Kabila Bone merupakan salah satu wilayah pesisir yang sebagian besar masyarakatnya bergantung pada sektor informal dan usaha mikro. Dalam konteks ini, akses layanan kesehatan yang efisien menjadi faktor penting untuk menjaga produktivitas ekonomi masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah rendahnya informasi, pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Meskipun kepemilikan telepon pintar cukup tinggi, masyarakat belum mengetahui fitur-fitur utama Mobile JKN, seperti pengecekan status kepesertaan dan pendaftaran antrean daring. Informasi yang minim dan kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan Mobile JKN juga berkontribusi pada rendahnya tingkat partisipasi dalam memanfaatkan layanan kesehatan formal (Rumayar et al., 2025). Kondisi ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa hambatan utama pemanfaatan Mobile JKN di masyarakat bukan terletak pada ketersediaan perangkat, melainkan pada kurangnya edukasi dan pendampingan teknis yang memadai (Budisaputro et al., 2025).

Ketergantungan terhadap pelayanan manual berdampak pada rendahnya efisiensi akses layanan kesehatan. Masyarakat masih harus meluangkan waktu untuk mengantre di fasilitas kesehatan, meskipun sebagian layanan administrasi dapat dilakukan secara daring. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan. Selain itu, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memantau status kepesertaan JKN secara mandiri dapat meningkatkan risiko pembiayaan kesehatan pribadi ketika kepesertaan tidak aktif pada saat membutuhkan layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim dosen dan mahasiswa melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "*Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Digital Melalui Sosialisasi dan Pemanfaatan Mobile JKN bagi Masyarakat Pesisir*". Kegiatan ini dilaksanakan di Desa Bintalahe, Kecamatan Kabila Bone, Kabupaten Bone Bolango. Dosen dan mahasiswa jurusan kesehatan masyarakat berkolaborasi dengan BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo dalam kegiatan ini.

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, serta keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana akses layanan kesehatan.

Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan secara langsung, diharapkan masyarakat pesisir Desa Bintalahe mampu memanfaatkan layanan Mobile JKN secara mandiri, sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, mengurangi hambatan administratif, serta mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Sosialisasi akan mencakup berbagai aspek, mulai pemaparan tentang aplikasi Mobile JKN mulai dari pengenalan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN, manfaat dan banyak hal lainnya, hingga cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. pendampingan kepada masyarakat oleh mahasiswa dalam mengoperasikan aplikasi Mobile JKN.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian kesehatan kepada masyarakat ini yaitu terdiri dari: 1) Observasi awal merupakan tahap pertama yang dilakukan untuk identifikasi masalah yaitu mendatangi desa Bintalahe dan Puskesmas, kemudian melakukan diskusi dengan pihak terkait permasalahan dan keluhan masyarakat terkait bidang kesehatan guna mendapatkan informasi terkait permasalahan yang ada. 2) Sosialisasi kepada masyarakat yang bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai fungsi dan manfaat layanan kesehatan digital. 3) Pendampingan praktik langsung dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dilakukan langsung oleh mahasiswa. Hal ini dilakukan melalui praktik langsung penggunaan aplikasi Mobile JKN, meliputi proses pendaftaran, login, pengecekan status kepesertaan, dan pendaftaran antrean. Pendampingan ini diberikan untuk membantu peserta yang masih mengalami kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Pendekatan ini dipilih karena secara efektif dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam pelatihan penggunaan teknologi digital

Pelaksanaan kegiatan melibatkan partisipasi mitra sasaran serta dukungan dari BPJS Kesehatan Cabang Gorontalo dan Pemerintah Desa setempat dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui observasi keterlibatan peserta dan diskusi langsung untuk menilai peningkatan pemahaman dan keterampilan masyarakat. Keberlanjutan program didukung melalui pendampingan lanjutan dan koordinasi dengan perangkat desa agar pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dapat terus dilakukan secara mandiri oleh masyarakat. Responden atau peserta pengabdian masyarakat adalah masyarakat yang hadir pada kegiatan pada hari itu sebanyak 33 orang. Media edukasi menggunakan audio visual (LCD), leaflet dan poster.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dengan fokus pada peningkatan akses layanan kesehatan digital melalui pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dilaksanakan di Desa Bintalahe, Kecamatan Kabila Bone, Kabupaten Bone Bolango. Kegiatan ini dirancang sebagai bentuk intervensi edukatif dan aplikatif untuk menjawab permasalahan rendahnya literasi digital kesehatan masyarakat pesisir yang berdampak pada keterbatasan akses layanan kesehatan.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara terstruktur melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi masalah, sosialisasi berupa edukasi layanan kesehatan digital dan pendampingan dengan praktik langsung penggunaan aplikasi Mobile JKN. Seluruh tahapan dirancang dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat sebagai subjek utama kegiatan, bukan hanya sebagai penerima informasi. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak desa, puskesmas dan masyarakat, diketahui bahwa pemahaman dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih belum optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Rendahnya literasi digital menyebabkan masyarakat belum menyadari bahwa berbagai layanan administrasi kesehatan dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi.

Hasil kegiatan sosialisasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan masyarakat terkait layanan kesehatan digital dan aplikasi Mobile JKN. Setelah kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta mampu menjelaskan kembali pengertian Mobile JKN dan menyebutkan beberapa fitur utama yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Peningkatan ini menjadi dasar penting bagi perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara lebih efisien dan mandiri. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Azizah et al.,(2025) bahwa tingkat pengetahuan yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat pemanfaatan Mobile JKN, menandakan penguatan literasi kesehatan digital menjadi salah satu kunci penting dalam mendukung keberhasilan transformasi sistem pelayanan kesehatan berbasis digital (Azizah et al., 2025).

Hasil Pendampingan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengoperasikan aplikasi Mobile JKN hingga menggunakan minimal dua fitur utama secara mandiri. Peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa pendekatan praktik langsung lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara teoritis semata. Masyarakat menjadi lebih percaya diri dan tidak lagi merasa takut untuk menggunakan teknologi digital dalam mengakses layanan kesehatan. Ini sejalan dengan yang telah dilakukan oleh Puspitasari et al., (2025) yang menyatakan hasil bahwa pendekatan edukatif dengan praktik langsung dan pendampingan personal terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital masyarakat pedesaan (Puspitasari et al., 2025).



Gambar 1. Dokumentasi Pelaksanaan Sosialisasi dan Pendampingan

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memberikan dampak nyata terhadap efisiensi akses layanan kesehatan masyarakat Desa Binalahe. Efisiensi waktu ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat yang bekerja di sektor informal dan bergantung pada pendapatan harian. Dengan berkurangnya waktu yang terbuang untuk urusan administrasi kesehatan, masyarakat dapat tetap menjalankan aktivitas ekonomi mereka secara optimal. Masyarakat yang telah mengikuti pendampingan merasa lebih siap dan mandiri dalam menggunakan aplikasi. Keberadaan masyarakat yang telah terlatih menjadi modal sosial penting dalam menjaga keberlanjutan program pengabdian. Kegiatan pengabdian ini memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat Desa Binalahe, baik dari aspek kesehatan. Sejalan dengan penelitian Adya et al., (2024) bahwa penerapan aplikasi Mobile JKN secara efektif meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini berdasarkan pada informasi yang tersedia bersifat informatif, pengguna merasa puas akan keberadaan aplikasi serta berdampak positif ke BPJS Kesehatan dan pengguna aplikasi selaku peserta JKN.

Adapun luaran yang dicapai dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini meliputi luaran utama, luaran pendukung, serta luaran dampak. Luaran utama berupa terselenggaranya kegiatan edukasi melalui sosialisasi dan pendampingan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN bagi masyarakat pesisir Desa Binalahe sebagai sarana transfer pengetahuan dan keterampilan terkait layanan kesehatan digital kepada masyarakat. Luaran pendukung berupa tersedianya media edukasi dalam bentuk leaflet dan poster yang dirancang dengan bahasa sederhana dan mudah dipahami sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam mendukung literasi digital kesehatan. Luaran dampak dari kegiatan ini adalah meningkatnya kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan digital, berkurangnya ketergantungan pada layanan manual, serta meningkatnya efisiensi waktu dan biaya dalam pengurusan layanan kesehatan. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan kontribusi terhadap pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi melalui keterlibatan dosen dan mahasiswa dalam kegiatan nyata yang memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Begitu pun kegiatan ini dilakukan dengan melakukan kolaborasi dengan pihak BPJS Kesehatan, dengan upaya kolaboratif diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan, seperti menjaga keakuratan data pasien secara lebih efisien yang berkontribusi dalam membangun sistem kesehatan (Daniati et al., 2025).



Gambar 2. Leaflet



Gambar 3. Poster

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat Bintalahe masih belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal, karena minimnya informasi dan pemahaman serta belum terbiasa menggunakan media digital kesehatan. Setelah kegiatan sosialisasi berlangsung, sebagian besar peserta mampu menyebutkan beberapa fitur utama yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Kegiatan pendampingan yang dilakukan juga menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengoperasikan aplikasi Mobile JKN hingga menggunakan minimal dua fitur utama secara mandiri. Peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa pendekatan praktik langsung lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara teoritis semata. Masyarakat yang telah mengikuti pendampingan merasa lebih siap dan mandiri dalam menggunakan aplikasi. Keberadaan masyarakat yang telah mengikuti pendampingan diharapkan menjadi modal sosial penting dalam menjaga keberlanjutan program pengabdian. Sosialisasi dan pendampingan yaitu langkah efektif untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan masyarakat dalam pemanfaatan terkait layanan kesehatan digital dalam hal ini aplikasi Mobile JKN.

Ucapan Terima kasih

Ucapan Terima kasih disampaikan kepada pihak masyarakat Desa Bintalahe yang telah bersedia menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian masyarakat.

REFERENSI

- Adya, M., Putri, F., Adi, K., Wijaya, S., & Wayan, N. (2024). *Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)*. 1(2), 42–54.
- Azizah, A. N., Kalsum, U., Mentaruk, I., & Suardi, S. (2025). *Jurnal dunia pendidikan*. 1934–1947.
- Budisaputro, C., Apriliani, E. D., & Windaningrum, D. (2025). *Sosialisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN pada warga Desa Randu Gede Kabupaten Magetan*. *Mestaka: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(3), 386–390.
- Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). *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 ** *Corresponding Author* : 6(1), 1–6.
- Ibrahim, M., Gusti, T. E., & Wulandari, A. (2025). *Korelasi antara Kesiapan Teknologi dengan Persepsi Kemudahan pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN*. 8(2).
- Puspita, P. R., Fauzi, I., Putri, S. N., Nurlina, P., Safitri, M. D., Tuslinah, L., & Yulyanti, D. (2025). *Peningkatan Literasi Digital Layanan Kesehatan Melalui Sosialisasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Masyarakat Dusun Sukaratu Kabupaten Tasikmalaya*. 7(September), 1647–1653.
- Puspitasari, S. C., Ibrahim, M. M., Abdurrohman, M. S., Mardlian, K., Zubaidah, R., Ummil, M., & Rofiqoh, Q. (2025). *Peningkatan Literasi Digital Kesehatan Melalui Penyuluhan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn*. 2(2), 69–77.

- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, N. (2025). *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. Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 5(6), 2527–2536.
- Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Musa, E. C., Masyarakat, F. K., & Ratulangi, U. S. (2025). *Pelatihan Mobile JKN Untuk Peningkatan Akses Layanan Kesehatan di Puskesmas Wenang*. 4(4), 1500–1504.
- Sianturi, L., Hutauruk, M. S. S., Siallagan, H., & Simanjuntak, J. (2023). *Program kemahasiswaan dalam pemenuhan Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi. Visi Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 32–42.

Copyright and License



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2025 Andi Mursyidah, Ayudhita Cahyani Daud, Muthmainnah, Mesalina Sukardi Massa