

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

Irwandi Rachman¹, Azharatul Jannah^{*2}, Salwah Suardi³, Rezki Ramdani⁴, Andi Nurul Azizah⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

*e-mail: azharatuljannah@unm.ac.id²

Abstrak

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya optimalisasi Mobile JKN Adalah tingkat literasi digital masyarakat. Rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian peserta kesulitan memahami fitur aplikasi dan pemanfaatannya. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan sebagai agenda transformasi digital nasional untuk meningkatkan literasi digital masyarakat Desa Panaikang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi sosialisasi, pendampingan praktik, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test kepada 25 peserta yang mayoritas berstatus PBI. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta, di mana hasil post-test menunjukkan 96% responden memiliki pengetahuan baik dibandingkan hanya 48% sebelum pelatihan. Selain itu, peserta yang sebelumnya tidak mengenal aplikasi berhasil membuat akun, mengunduh aplikasi, serta memanfaatkan fitur utama seperti antrian online dan kartu digital. Hasil kegiatan ini membuktikan bahwa pendekatan edukatif dan pendampingan langsung mampu meningkatkan literasi digital sebagai implikasi strategis untuk meningkatkan adopsi teknologi Mobile JKN dan pemanfaatan antrian online.

Kata Kunci: Edukasi Masyarakat, Mobile JKN, Literasi Digital, Layanan Kesehatan Digital

Abstract

One of the factors contributing to the low optimization of the Mobile JKN application is the community's level of digital literacy. Limited digital literacy has caused some participants to face difficulties in understanding the application's features and its utilization. This community service activity was carried out as part of the national digital transformation agenda to improve digital literacy among residents of Panaikang Village, Pangkajene and Islands Regency, particularly in the use of the Mobile JKN application. The implementation methods included socialization, practical assistance, and evaluation through pre-test and post-test involving 25 participants, the majority of whom were PBI (Contribution Assistance Recipients). The results indicated a significant improvement in participants' understanding, as post-test findings showed that 96% of respondents had good knowledge compared to only 48% before the training. Moreover, participants who were previously unfamiliar with the application successfully created accounts, downloaded the app, and utilized its key features such as online queuing and digital cards. These outcomes demonstrate that educational approaches and direct assistance can effectively enhance digital literacy, serving as a strategic implication for increasing the adoption of Mobile JKN technology and the utilization of online queuing services.

Keywords: Community Education, Digital Literacy, Digital Health Services, Mobile JKN

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pemerintah Indonesia melalui BPJS Kesehatan senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi mobile JKN, sebuah platform digital yang memungkinkan peserta untuk mengakses kebutuhan layanan secara mandiri.

Fakta menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia masih perlu ditingkatkan. (Wyman et al., 2023) Menurut laporan UNESCO pada tahun 2023, sekitar 30% penduduk Indonesia masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk akses yang terbatas terhadap pendidikan teknologi, kurangnya pelatihan yang memadai, dan disparitas dalam akses teknologi di berbagai wilayah. Literasi digital yang rendah menghambat kemampuan individu untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal, mengurangi produktivitas, dan menghambat perkembangan ekonomi digital. (Rachman et al., 2023)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu bentuk nyata komitmen pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan yang merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan terus berupaya memperluas cakupan kepesertaan agar dapat menjangkau setiap lapisan masyarakat, termasuk daerah terpencil. Salah satu strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui pemanfaatan teknologi digital yang memungkinkan kemudahan akses dan peningkatan efisiensi layanan kesehatan.

Melihat kebutuhan akan transformasi digital di bidang pelayanan publik, BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini bertujuan memberikan kemudahan akses layanan administrasi, informasi kepesertaan, pendaftaran antrean online, perubahan data peserta, hingga konsultasi kesehatan daring. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara cepat, efisien, dan transparan. Peserta JKN tidak lagi diberikan kartu fisik, melainkan kartu digital yang dapat diakses melalui aplikasi tersebut. Bahkan untuk pendaftaran baru, prosesnya bisa dilakukan secara online melalui aplikasi dan WhatsApp (admin JKN). Selain memudahkan pendaftaran, penggunaan aplikasi ini juga menghilangkan kekhawatiran akan kartu yang tertinggal atau hilang. Adanya aplikasi Mobile JKN ini sangat membantu masyarakat dalam memanfaatkan kepesertaan JKN secara lebih praktis dan efisien. Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, terutama terkait pemahaman pengguna, aksesibilitas, dan efektivitas pemanfaatan layanan oleh peserta (Apriyani et al., 2024).

Berdasarkan data laporan pengelolaan program BPJS tahun 2022 diketahui bahwa sebanyak 20.5 juta penduduk Indonesia sudah melakukan registrasi mobile JKN dan sebanyak 21.335 Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang sudah menerapkan antrian online yang terintegrasi dengan Mobile JKN. Di sisi lain, berdasarkan data BPJS Kesehatan per Desember 2024, jumlah peserta JKN telah mencapai 278,1 juta jiwa atau sekitar 98,45% penduduk Indonesia. Akan tetapi, jumlah peserta aktif baru sekitar 224 juta jiwa, dengan lebih dari 56 juta jiwa tercatat sebagai peserta non aktif pada 2025 (BPJS Kesehatan, 2025).

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya optimalisasi Mobile JKN Adalah Tingkat literasi digital masyarakat. Indeks literasi digital Indonesia pada tahun 2024 tercatat baru mencapai 62% yang masih tergolong kategori sedang. Rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian peserta kesulitan memahami fitur aplikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2022) mengungkapkan bahwa terdapat dinamika menarik dalam perilaku pengguna terkait aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, hal tersebut belum cukup untuk mendorong mereka secara langsung menggunakan aplikasi Mobile JKN. Responden baru menunjukkan niat untuk menggunakan aplikasi tersebut ketika mereka merasa yakin bahwa Mobile JKN benar-benar memberikan manfaat atau kegunaan yang nyata bagi kebutuhan mereka (Wahyudi et al., 2021).

Kondisi ini sering terlihat dalam praktik, misalnya pada saat peserta JKN memperoleh sosialisasi mengenai keberadaan dan fitur aplikasi Mobile JKN. Walaupun mereka sudah memahami fungsi dan tata cara penggunaannya, banyak di antara peserta tidak langsung mengunduh maupun memanfaatkan aplikasi tersebut sehingga sangat diperlukan pendampingan yang lebih insentif terhadap pemanfaatan aplikasi mobile JKN ini. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor "*perceived usefulness*" atau persepsi kegunaan lebih dominan memengaruhi keputusan penggunaan dibandingkan sekadar "*perceived ease of use*" atau persepsi kemudahan. Dengan kata lain, pemahaman dan kemudahan akses tidak otomatis menjamin adopsi aplikasi jika individu belum memiliki keyakinan terhadap manfaat praktis yang ditawarkan.

Faktor persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) juga memengaruhi kesiapan pemanfaatan *mobile health*. Persepsi kebermanfaatan tidak hanya berdampak positif, tetapi juga memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan faktor kesiapan motivasional lainnya maupun faktor lain. Dalam penggunaan aplikasi m-health, ketika pengguna merasa bahwa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan mereka, seperti memberikan informasi kesehatan atau status kesehatan pribadi, maka mereka akan lebih siap untuk menggunakannya serta mengeksplorasi manfaat lain yang ditawarkan aplikasi tersebut (Rachman et al., 2023).

Dalam penelitian Narmansyah et.al (2022) menjelaskan bahwa Kualitas informasi yang baik akan memengaruhi tingkat pemanfaatan Mobile JKN sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada peserta BPJS terkait prosedur penggunaan dan pentingnya pemanfaatan sistem informasi JKN *Mobile*. Kualitas informasi dapat menjadi pengukuran keluaran dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat menjadi pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Dengan itu, kualitas informasi merupakan suatu pengukuran yang memiliki focus terhadap keluaran yang dihasilkan oleh sistem dan nilai keluaran bagi pengguna (Narmansyah et al., 2022).

Penelitian Mareta Kusumawati et al. (2024) juga menjelaskan bahwa Meskipun sebagian masyarakat telah memiliki pengetahuan yang cukup baik serta akses yang memadai, masih terdapat banyak warga yang belum menggunakan aplikasi ini secara maksimal, bahkan ada yang belum terdaftar sebagai peserta JKN. Salah satu penyebabnya adalah karena mereka belum memiliki aplikasi Mobile JKN. Padahal, keberadaan Mobile JKN merupakan wujud dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang hadir seiring perkembangan zaman, yang dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah di era sekarang (Mareta Kusumawati et al., 2024).

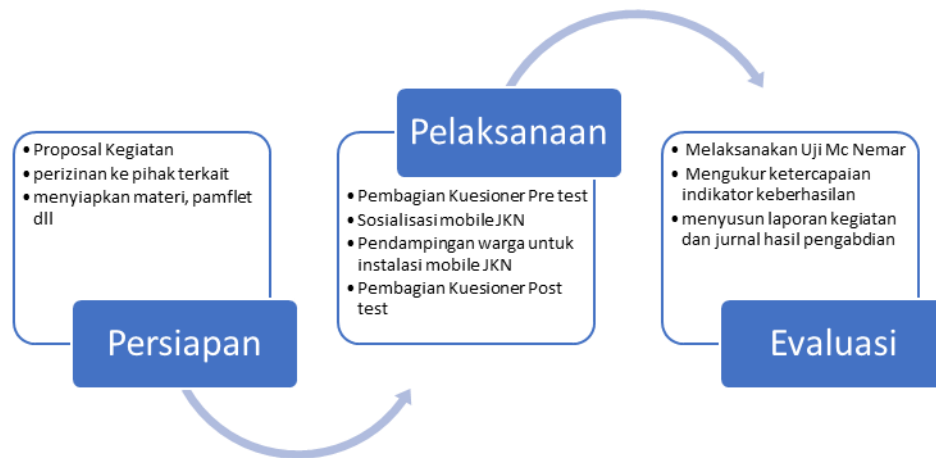
Hasil observasi dan Focus Group Discussion (FGD) yang dilaksanakan di Desa Panaikang, Kabupaten Pangkep, menunjukkan beberapa permasalahan utama diantaranya banyak warga setempat belum memahami dan adaptif terhadap fitur serta manfaat Mobile JKN, rendahnya literasi digital, khususnya di kalangan masyarakat usia lanjut dan kelompok dengan keterbatasan akses teknologi. Puskesmas Minasa Te'ne merupakan satu-satunya puskesmas di Desa Panaikang. Berdasarkan data rekam medis di Puskesmas Minasate'ne jumlah kunjungan 3 bulan terakhir (Mei-Juli) pada tahun 2025 sebanyak 6.824 kunjungan dengan rincian kunjungan yang daftar secara langsung sebanyak 6.708 kunjungan dan yang daftar secara online menggunakan mobile JKN hanya sebanyak 116 kunjungan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih adanya tantangan dalam kepatuhan dan pemanfaatan layanan, termasuk rendahnya penggunaan kanal digital seperti Mobile JKN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang sebagai bentuk kontribusi akademik dan praktis untuk meningkatkan literasi digital dan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan Mobile JKN. Kegiatan ini mencakup edukasi dan pelatihan langsung agar masyarakat mampu menggunakan fitur-fitur Mobile JKN secara optimal. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui kegiatan sosialisasi ini, diharapkan masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN, tetapi juga mampu mengintegrasikannya dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini merupakan bagian dari upaya memperkuat sistem kesehatan nasional yang inklusif dan berbasis teknologi. Kegiatan ini juga sejalan dengan strategi nasional dalam mewujudkan transformasi digital di sektor kesehatan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa sosialisasi dan pendampingan dalam meningkatkan literasi pemanfaatan mobile JKN dilakukan di Desa Panaikang Kecamatan Miansate'ne Kabupaten Pangkajene' dan Kepulauan Sulawesi Selatan. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2025 di Balai Kantor Desa Panaikang. Sasaran kegiatan adalah warga Desa Panaikang Kecamatan Minasate'ne Kabupaten Pangkajene dan kepulauan yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, dengan jumlah peserta yang ditargetkan sebanyak 25

orang. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi tiga tahapan yaitu tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi :



Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian Masyarakat di di Desa Panaikang Kecamatan Miansate'ne Kabupaten Pangkajene' dan Kepulauan Sulawesi Selatan, 2025

2.1. Tahap Persiapan

Penyusunan proposal kegiatan, administrasi dan perizinan kepada pemerintah desa, serta pengembangan materi pelatihan berupa brosur, dan presentasi PowerPoint. Tahap ini memastikan kesiapan teknis dan substansi untuk mendukung pelaksanaan.

2.2. Tahap Pelaksanaan

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner untuk *pre test* dan *post test* berupa aspek pengetahuan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15 item. Selain itu digunakan juga instrument berupa lembar observasi uji ceklis terkait aspek kepemilikan dan penggunaan fitur dengan jumlah pernyataan sebanyak 11 item.

Kegiatan diawali dengan pre-test untuk mengukur pemahaman awal peserta dengan membagikan kuesioner. Selanjutnya, dilakukan sosialisasi dan pelatihan interaktif dengan menghadirkan petugas BPJS yang diwakili oleh Pcare Puskesmas Minasate'ne sebagai narasumber. Metode yang digunakan meliputi pendampingan langsung, tanya jawab, dan praktik menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pada akhir sesi, dilakukan post-test untuk mengevaluasi peningkatan pemahaman peserta.

Pada tahap pelaksanaan, aspek yang perlu diperhatikan meliputi kebutuhan kelompok sasaran, manfaat yang diberikan, proses kesepakatan, tingkat perubahan yang dihasilkan, peran pelaksana program, serta ketersediaan sumber daya. Hambatan pelaksanaan umumnya terkait dengan keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang belum memadai baik dari segi jumlah maupun kualitas. Ketersediaan sumber daya yang optimal akan mendukung keberhasilan kebijakan kesehatan. Selain itu, komunikasi dan koordinasi yang baik antara pembuat kebijakan, tenaga kesehatan, dan masyarakat sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap regulasi Program JKN juga menjadi tantangan, karena menghambat mereka dalam memanfaatkan manfaat program tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman mengenai peran penting JKN sebagai bentuk asuransi kesehatan (Listiani et al., 2022)

2.3. Tahap Evaluasi

Analisis hasil pre-test dan post-test dilakukan untuk mengukur efektivitas kegiatan dengan menggunakan uji McNemar yaitu salah satu uji statistic non-parametrik yang digunakan untuk menganalisis data berpasangan (paired nominal data), khususnya untuk melihat

perubahan proporsi sebelum dan sesudah suatu perlakuan/intervensi. Indikator keberhasilan kegiatan apabila Tingkat pengetahuan berada pada kategori baik >90%. Catatan evaluasi dibuat untuk memberikan masukan terhadap pelaksanaan dan menyusun rekomendasi kegiatan serupa di masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Sosialisasi Mobile JKN

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan dengan memberikan beberapa materi terkait mobile JKN diantaranya mengenai manfaat mobile JKN, info kepesertaan beserta beberapa fitur yang ada di mobile JKN. Fitur yang ada di mobile JKN terdiri dari : penambahan peserta, perubahan data peserta, info kepesertaan, iuran peserta, info Riwayat pembayaran, info cicilan pembayaran terhadap penunggakan peserta (REHAB) serta yang paling penting adalah bagaimana peserta BPJS bisa melakukan pendaftaran secara online lewat aplikasi saat ingin berobat di puskesmas atau rumah sakit.



Gambar 2. Sosialisasi Pemanfaatan Mobile JKN di Balai Desa Panaikang, Juli 2025

Berdasarkan hasil observasi dari kegiatan sosialisasi tersebut, diketahui bahwa ternyata masih banyak masyarakat yang ketika mereka berobat ke puskesmas, mereka mendaftar secara onsite atau langsung datang ke puskesmas untuk berobat, yang menyebabkan menumpuknya antrian, lamanya waktu tunggu, serta banyaknya pasien yang berkunjung tidak sesuai dengan jadwal pemeriksaan dokter (terkhusus pada pemeriksaan ibu hamil). Hal tersebut diperkuat dengan data kunjungan yang diperoleh dari rekam medis puskesmas Minasate'ne 3 bulan terakhir (Mei-Juli 2025) diketahui bahwa dari 6.824 kunjungan, hanya 110 pasien yang mendaftar secara online atau menggunakan mobile JKN.

Berdasarkan penelitian Andi Febisatria.dkk (2024) salah satu faktor yang menyebabkan seseorang enggan menggunakan teknologi baru adalah karena mereka tidak merasakan adanya manfaat yang signifikan atau merasa bahwa aplikasi tersebut sulit untuk digunakan.(Rahmawati et al., 2024)



Gambar 3. Pamflet Mengenal Mobile JKN

Dalam hal pemanfaatan mobile JKN, persepsi kemudahan yang dieproleh pengguna akan

membentuk sikap positif yang mendorong seseorang untuk adaptif dalam mengadopsi aplikasi secara berkelanjutan (Meisari et al., 2024). Oleh karena itu, perlu secara konsisten menyempurnakan aspek kemudahan penggunaan agar aplikasi ini dapat diakses dan dimanfaatkan dengan mudah oleh pengguna dari berbagai latar belakang dengan seanehtiasa memberikan pemahaman dan edukasi melalui sosialisasi terkait peningkatan literasi penggunaan teknologi aplikasi mobile JKN.

Karakteristik responden dalam kegiatan edukasi pemanfaatan mobile JKN di Desa Panaikang Kecamatan Minasa Te'ne Kabupaten Pangkajene Kepulauan terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi berdasarkan karakteristik responden

Variabel	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	24
Perempuan	19	76
Usia		
20-29	9	36
30-44	12	48
45-59	4	16
Pendidikan		
SD	7	28
SMP	6	24
SMA	10	40
D3/S1	2	8
Pekerjaan		
Petani	6	24
PNS	2	8
IRT	17	68
Total	25	100

Berdasarkan tabel 1 tentang Distribusi berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (76%), berusia 30-44 tahun (48%), pendidikan terakhir SMA (40%), dan bekerja sebagai IRT (68%).

Tabel 2. Distribusi Pengetahuan Responden tentang Pemanfaatan Mobile JKN Sebelum (Pre Test) dan Setelah diberikan Penyuluhan (Post Test)

Pengetahuan Responden	Pre Test		Post Test	
	n	%	n	%
Baik	12	48	24	96
Kurang	13	52	1	4
Total	25	100	25	100

Berdasarkan tabel 2 tentang Distribusi Pengetahuan Responden tentang Pemanfaatan Mobile JKN Sebelum (Pre Test) dan Setelah diberikan Penyuluhan (Post Test) menunjukkan bahwa Hasil *pre test* menunjukkan 13 responden yang berpengetahuan kurang dan 12 responden berpengetahuan baik. Setelah diberikan penyuluhan terdapat peningkatan pengetahuan pada hasil post test sebanyak 24 responden berpengetahuan baik.

Dalam Penelitian yang dilakukan Prasetyo et.al (2022) menemukan bahwa Faktor-faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi mobile JKN di kantor cabang disebabkan karena peserta enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena merasa tidak paham apabila menggunakan nya, peserta yang berasal dari daerah yang sulit sinyal sehingga tidak bisa mengakses aplikasi mobile jkn dan peserta mengaku jikaan aplikasi mobile JKN hanya untuk mengecek menu kepesertaan dan tagihan iuran sehingga untuk mendapatkan layanan yang lainnya peserta lebih memilih datang langsung ke kantor cabang (Prasetyo & Safuan, 2022).

Tabel 3. Distribusi Hasil Uji McNemar Analisis Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan Responden tentang Pemanfaatan Mobile JKN

Pre Test dan Post Test	
n	25
Asymp. Sig	0.000

Berdasarkan tabel 3 tentang Distribusi Hasil Uji McNemar Analisis Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan Responden tentang Pemanfaatan Mobil JKN menunjukkan hasil uji statistik dengan jumlah sampel sebanyak 25 responden, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai Pre-Test dan Post-Test yang artinya edukasi yang diberikan terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan responden mengenai pemanfaatan mobile JKN.

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terdapat 52% peserta yang sebelumnya tidak familiar dengan fitur-fitur aplikasi ini berhasil membuat akun dan memanfaatkan berbagai layanan, termasuk antrean online dan penggunaan kartu digital setelah mengikuti sesi pelatihan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Hidayat et al., 2025) yang menunjukkan bahwa pendekatan edukasi praktis dan pendampingan langsung, dapat secara efektif meningkatkan kesadaran dan pemahaman dalam pemanfaatan teknologi kesehatan.

Dalam penelitian oleh Alayda et.al (2024) meskipun program JKN telah menunjukkan pencapaian yang berarti dalam memperluas kepesertaan, efektivitas pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Hambatan yang muncul antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai program ini, masalah dalam aspek administrative, serta keterbatasan tenaga kesehatan.(Alayda et al., 2024) Diskusi interaktif dengan narasumber dari BPJS Kesehatan terbukti menjadi metode yang efektif untuk menjawab pertanyaan dan mengatasi kesulitan teknis peserta. Selain itu, dukungan pasca-kegiatan melalui media komunikasi daring seperti grup WhatsApp memudahkan peserta untuk mendapatkan bantuan lanjutan, memastikan transfer pengetahuan dan keterampilan berlangsung secara berkelanjutan. Strategi ini mendukung literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung secara signifikan lebih unggul dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital (Siahaan et al., 2025). Pembahasan lebih lanjut mengindikasikan bahwa kegiatan ini tidak hanya memberikan pengetahuan praktis, tetapi juga menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya literasi digital dalam pelayanan kesehatan.

Penguasaan literasi digital, yaitu kecakapan dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi berbasis teknologi, terbukti berperan krusial dalam mendukung efektivitas layanan kesehatan yang berbasis teknologi (Restianty, 2018). Literasi digital yang meningkat akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik, meningkatkan transparansi, dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang memakan waktu. Sikap positif yang muncul bagi pengguna mobile JKN didukung oleh keyakinan akan manfaat yang akan diperoleh, mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan. Temuan yang dilakukan oleh Meisari et.al (2024) menegaskan bahwa pengembangan fitur serta peningkatan literasi berupa sosialisasi akan manfaat yang diperoleh serta kemudahan yang didapatkan dalam menggunakan mobile JKN akan meningkatkan kemauan dan kemampuan adopsi seseorang untuk menggunakan mobile JKN dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Meisari et al., 2024).

Selain mendukung kebutuhan lokal, kegiatan ini sejalan dengan kebijakan transformasi digital nasional yang mendorong integrasi teknologi dalam sistem kesehatan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas layanan. Studi lain juga menekankan bahwa pemanfaatan aplikasi kesehatan digital dapat mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat sistem kesehatan yang responsif dan inklusif (Listiani et al., 2022).

Keberhasilan kegiatan ini menjadi bukti empiris bahwa strategi pelatihan terarah dan pendampingan yang berkelanjutan dapat menjadi model untuk implementasi program serupa di

daerah lain. Pentingnya faktor pendukung seperti materi pembelajaran yang mudah dipahami, keterlibatan langsung pemangku kepentingan, serta evaluasi berkelanjutan untuk memantau perkembangan peserta. Oleh karena itu, untuk meningkatkan keberhasilan program serupa di masa depan, diperlukan pengembangan modul pelatihan yang lebih interaktif dan berbasis teknologi, serta kolaborasi lintas sektor yang lebih kuat antara perguruan tinggi, pemerintah, fasilitas kesehatan, dan masyarakat.

3.2. Pendampingan Pengaplikasian Mobile JKN

Setelah sosialisasi dengan memberikan materi terkait mobile JKN, dilakukan pula pendampingan secara langsung serta pemberian pamflet berupa informasi kebermanfaatan fitur mobile JKN yang sering digunakan. Pendampingan yang dilakukan berupa pendampingan untuk membantu para warga untuk mendownload aplikasi mobile JKN dimulai dengan instal aplikasi, registrasi akun, login akun serta memperlihatkan fitur-fitur yang sudah dijelaskan sebelumnya.



Gambar 4. Pendampingan Download aplikasi mobile JKN di Balai Desa Panaikang, Juli 2025

Pendampingan dalam pemanfaatan fitur Mobile JKN (MJKN) merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan literasi digital peserta JKN. Proses ini tidak hanya membantu masyarakat dalam memahami fungsi aplikasi, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan diri pengguna dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri. Dengan adanya pendampingan, hambatan seperti keterbatasan pengetahuan teknologi, kesulitan teknis, dan persepsi negatif terhadap aplikasi dapat diatasi melalui interaksi langsung dan praktik penggunaan.

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Kepemilikan Mobile JKN

Variabel	N	%
Ya	16	64
Tidak	9	36
Total	25	100

Berdasarkan tabel 4 tentang Distribusi Responden berdasarkan Kepemilikan Mobile JKN dapat dilihat bahwa terdapat 64% responden yang belum memiliki mobile JKN sebelum dilakukan edukasi pemanfaatan mobile JKN. Hal inilah yang memberikan penguatan kebermanfaatan kegiatan pengabdian ini, dikarenakan bisa langsung memantau dan membantu masyarakat setempat untuk memiliki akses mobile JKN sehingga dapat dipergunakan ketika ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di FKTP dan FKT

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kusumawati Rindha (2024) menegaskan bahwa banyak yang memiliki pengetahuan baik dan aksesibilitas yang mudah untuk menggunakan aplikasi mobile JKN, namun belum memanfaatkan aplikasi tersebut karena beberapa faktor. Salah

satu faktornya adalah mereka belum memiliki aplikasi mobile JKN padahal penggunaan Aplikasi Mobile JKN adalah kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan perkembangan zaman untuk menjawab keluhan-keluhan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan pelayanan publik masa sekarang ini (Mareta Kusumawati et al., 2024).

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Status Kepemilikan JKN

Variabel	N	%
PBI	23	92
Non PBI	2	8
Total	25	100

Berdasarkan tabel 5 tentang Distribusi Responden berdasarkan Status Kepemilikan JKN dapat dilihat bahwa terdapat 92% responden berstatus PBI (Penerima Bantuan Iuran) pada status kepemilikan JKN. Penerima Bantuan Iuran-jaminan Kesehatan (PBI-JK), merupakan program Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu yang iurannya dibayar oleh Pemerintah Pusat melalui APBN dan pemerintah Daerah melalui APBD.(BPJS Kesehatan, 2025)

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami et.al (2023) fitur layanan pada aplikasi Mobile JKN sangat memudahkan peserta JKN-KIS dalam menyelesaikan berbagai urusan administrative. Peserta dapat menggunakan fasilitas antrean online kapan saja dan dimana saja menyebabkan antrean menjadi lebih tertata, tidak terjadi lagi transaksi langsung antara peserta JKN-KIS dan pihak puskesmas serta proses konsultasi dapat dilakukan dengan lebih praktis melalui aplikasi mobile JKN.(Utami et al., 2023)

Dalam penggunaan aplikasi mobile JKN, ketika pengguna merasa bahwa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan mereka, seperti memberikan informasi kesehatan atau status kesehatan, memudahkan pendaftaran dan lainnya, maka mereka akan lebih siap untuk menggunakan aplikasi tersebut dan mengeksplorasi fungsi-fungsi lainnya.

Persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dan persepsi kebermanfaatan (Perceived Usefulness), terbukti berperan penting dalam membentuk sikap masyarakat terhadap aplikasi, yang selanjutnya berdampak pada niat mereka untuk memanfaatkan Mobile JKN secara konsisten. Sikap positif terhadap aplikasi, yang ditopang oleh keyakinan atas manfaat yang diperoleh, menjadi faktor pendorong utama dalam pengambilan keputusan untuk terus menggunakannya. Hal tersebut menegaskan perlunya sosialisasi dan pendampingan langsung terkait pemanfaatan mobile JKN sehingga bisa memberikan manfaat nyata agar tingkat adopsi Mobile JKN dapat semakin ditingkatkan (Meisari et al., 2024).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, dapat disimpulkan bahwa pendampingan edukatif dan pelatihan terstruktur terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya pada pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Hal ini tercermin dari peningkatan signifikan pengetahuan peserta kategori baik, dari 48% sebelum pelatihan menjadi 96% setelah pelatihan, sekaligus memperlihatkan keterampilan praktis dalam mengakses fitur-fitur penting aplikasi. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa literasi digital berperan penting dalam mendukung implementasi sistem kesehatan berbasis teknologi, sekaligus memperkuat upaya transformasi digital nasional di sektor kesehatan. Namun demikian, kegiatan ini masih memiliki keterbatasan pada cakupan peserta yang relatif sempit serta media pembelajaran yang dapat lebih dikembangkan. Oleh karena itu, ke depan diperlukan perluasan sasaran, penerapan metode pembelajaran yang lebih variatif seperti video interaktif dan modul digital, serta penguatan kolaborasi lintas sektor agar tercipta ekosistem pembelajaran berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan serupa tidak hanya mampu meningkatkan literasi digital masyarakat, tetapi juga menjadi pilar penting dalam memperkuat sistem kesehatan nasional yang adaptif, inklusif, dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alayda, N. F., Aulia, C. M., Ritonga, E. R., & Purba, H. (2024). Literature Review: Analisis Dampak Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2616–2626. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5573>
- Apriyani, Kusumawati, M. R., Wulandari Kartina, & Suwignyo. (2024). Edukasi Manfaat Mobile JKN Sebagai Pendukung Paperless di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. *Panrita Abdi*, 8(4). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>
- BPJS Kesehatan. (2025). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/jaminan-kesehatan-manfaat>
- Hidayat, A. D., et al. (2025). *Pemanfaatan Telemedicine untuk Meningkatkan Kesehatan Generasi Muda*. 7(1), 12–20.
- Listiani, R., Pebriyanti, A., Fawwaz, M., & Istanti, N. D. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional : a Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 645–652. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/9248>
- Mareta Kusumawati, R., Wulandari, K., Kesehatan Masyarakat, S., & Kesehatan Masyarakat, F. (2024). Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN JKN Mobile Application Utilization. In 52 • *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* (Vol. 13, Issue 01). <https://www.bpjs-kesehatan>.
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., Prameswari, A., Sakit, A. R., & Kesehatan, I. (2024). Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). *JMIK : Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 7(2), 121–133.
- Narmansyah, S., Indar, Rahmadani, S., Arifin, M. A., & M Thaha, R. (2022). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile Di Kota Makassar. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 196–204. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i3.1082>
- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Rachman, R. M., Rela, I. Z., & Aldin, M. (2023). *Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat Di Era Digital Putu Arimbawa*. <https://www.researchgate.net/publication/391392242>
- Rahmawati, D., Febisatria Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Aditya Liliyan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Alamat, A., Slamet Riyadi No, J., & Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah, K. (2024). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN. 2(2), 384–394. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i2.976>
- Restianty, A. (2018). Literasi Digital, Sebuah Tantangan Baru Dalam Literasi Media. *Jurnal Kehumasan*, 1(1), 72–87. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2025.1461342>
- Siahaan, S. B., Simarmata, M., Pascasarjana, F., Studi, P., Hukum, M., & Budi, P. P. (2025). Digitalisasi Literasi dan Penerimaan Digitalisasi dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(3), 170–178.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 2579–6445.
- Wahyudi, W., Mukhsin, Moh., & Nupus, H. (2021). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i1.11545>