Advokasi dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Integrasi Edukasi Mobile JKN bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah yang Ditanggung Pemerintah Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur

Evi Kartika Apriliana[1], Rizky Amalia Putri[2], Kresna Febriyanto[3*]

[1,2,3] Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia
*e-mail: kresna.kesmas@umkt.ac.id

Abstrak

Transformasi digital pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN memberikan peluang bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional untuk mengakses informasi dan layanan kepesertaan secara lebih mandiri. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur, pada 18–29 Mei 2026. Kegiatan meliputi identifikasi masalah, advokasi pelayanan, penyusunan dan telaah rancangan standar operasional prosedur integrasi edukasi Mobile JKN, pemasangan media edukasi, serta pendampingan langsung melalui kegiatan "1 Menit Validasi Mandiri". Satu orang petugas loket diwawancarai, hadir dalam pembahasan advokasi, dan menelaah rancangan prosedur. Pendampingan diberikan kepada sekitar 50 peserta atau masyarakat selama periode kegiatan; jumlah tersebut merupakan perkiraan pelaksanaan karena tidak dilakukan pencatatan kehadiran individual secara terstruktur. Hasil yang terdokumentasi dibatasi pada adanya tanggapan petugas loket terhadap usulan integrasi edukasi Mobile JKN, tersusunnya rancangan standar operasional prosedur, serta terpasangnya banner, stiker edukasi, dan kode QR di area pelayanan. Kegiatan tidak menggunakan pre-test, post-test, maupun pengukuran pascapenerapan secara terstruktur sehingga peningkatan penggunaan Mobile JKN dan kemandirian peserta belum dapat disimpulkan. Diperlukan penerapan dan evaluasi terukur untuk menilai efektivitas rancangan prosedur sebagai bagian rutin pelayanan.

Kata kunci: *Mobile JKN, advokasi pelayanan kepesertaan, edukasi pelayanan, peserta Pekerja Bukan Penerima Upah yang ditanggung pemerintah daerah, standar operasional prosedur*

Abstract

Digital transformation through Mobile JKN provides opportunities for National Health Insurance participants to access membership information and administrative services more independently. This community service activity was conducted at the Penajam Paser Utara District Health Office, East Kalimantan, from 18 to 29 May 2026. The activity consisted of problem identification, service advocacy, preparation and review of a draft standard operating procedure for integrating Mobile JKN education, installation of educational media, and direct assistance through the "One-Minute Independent Validation" activity. One service-counter officer was interviewed, attended the advocacy discussion, and reviewed the draft procedure. Direct assistance was provided to approximately 50 participants or community members during the implementation period; this number was an implementation estimate because individual attendance was not recorded systematically. The documented results were the service officer's response to the proposed integration of Mobile JKN education, the preparation of a draft standard operating procedure, and the installation of banners, educational stickers, and a QR code in the service area. The activity did not use a structured pre-test, post-test, or post-implementation measurement; therefore, increased Mobile JKN use and participant independence cannot yet be concluded. Further implementation and measurable evaluation are required before the draft procedure can be assessed as an effective routine service mechanism.

Keywords: *Mobile JKN, membership service advocacy, locally subsidized non-wage participants, service education, standard operating procedure*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam pengembangan pelayanan kesehatan karena dapat memperluas akses, mempercepat proses administrasi, dan menyediakan alternatif pelayanan tanpa tatap muka. Dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), salah satu bentuk transformasi tersebut adalah Mobile JKN, yaitu kanal layanan digital BPJS Kesehatan

yang memungkinkan peserta mengakses berbagai informasi dan layanan kepesertaan melalui perangkat bergerak. Penelitian mengenai Mobile JKN menunjukkan bahwa layanan digital dapat memberi manfaat berupa penghematan waktu, pengurangan kebutuhan kunjungan langsung, serta kemudahan memperoleh layanan administrasi, meskipun manfaat tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dan kualitas implementasinya (Suhadi & Jumakil, 2022; Prasetiyo & Safuan, 2022; Saputra & Istiqomah, 2024).

Mobile JKN menyediakan berbagai fungsi yang berkaitan dengan informasi peserta, perubahan data, antrean atau pendaftaran layanan, informasi fasilitas kesehatan, riwayat pelayanan, pengaduan, dan layanan administratif lainnya. Kajian Nabilah et al. (2024) menunjukkan bahwa implementasi Mobile JKN berkontribusi terhadap peningkatan akses dan kualitas pelayanan, tetapi masih ditemukan hambatan penggunaan. Temuan serupa terlihat pada studi Kusumawati et al. (2024), yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan aksesibilitas berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN. Dengan demikian, tersedianya aplikasi belum otomatis membuat seluruh peserta mampu menggunakannya secara mandiri.

Hambatan penggunaan Mobile JKN dapat muncul pada tingkat pengguna maupun sistem pelayanan. Sebagian peserta masih lebih terbiasa memperoleh bantuan langsung dari petugas, belum memahami fungsi aplikasi, atau mengalami kesulitan pada tahapan penggunaan tertentu. Rinjani dan Sari (2022) melaporkan bahwa penerapan Mobile JKN belum sepenuhnya efektif ketika masyarakat belum mengetahui cara menggunakan layanan digital tersebut. Zulfa et al. (2024) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berkaitan dengan penggunaan Mobile JKN. Kondisi tersebut menegaskan bahwa edukasi dan pendampingan tetap dibutuhkan, terutama pada peserta yang belum terbiasa dengan pelayanan digital.

Pendekatan edukasi langsung telah digunakan dalam berbagai kegiatan pengabdian terkait Mobile JKN. Hafidz et al. (2024) menggunakan sosialisasi, diskusi, dan tanya jawab untuk mengenalkan fungsi serta manfaat Mobile JKN kepada masyarakat. Masdah dan Rizky (2025) melaporkan bahwa edukasi yang disertai praktik penggunaan aplikasi dapat meningkatkan pengetahuan peserta. Permatasari et al. (2025) juga menggunakan edukasi dan diskusi untuk mendorong perilaku penggunaan Mobile JKN. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa pendampingan praktis dapat menjadi jembatan antara ketersediaan teknologi dan kemampuan peserta untuk menggunakannya.

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada pelayanan peserta Pekerja Bukan Penerima Upah yang ditanggung Pemerintah Daerah di Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Berdasarkan laporan kegiatan, pengamatan di loket menunjukkan bahwa peserta masih sering menyerahkan dokumen dan meminta bantuan petugas tanpa terlebih dahulu mencoba mengakses Mobile JKN. Laporan awal memperkirakan 70–80% peserta masih bergantung pada petugas berdasarkan pengamatan terhadap puluhan peserta setiap hari. Namun, karena pengamatan tersebut tidak menggunakan lembar pencatatan individual dan tidak menghasilkan denominator yang dapat diverifikasi, persentase 70–80% tidak digunakan sebagai hasil kuantitatif dalam artikel ini. Temuan tersebut diperlakukan sebagai dasar identifikasi masalah yang kemudian dikonfirmasi melalui wawancara dengan satu orang petugas loket.

Sebagai data pendukung, rekapitulasi Web-Based System Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara periode 1–27 April 2026 menunjukkan persentase antrean melalui Mobile JKN sebesar 0,54% di Puskesmas Sebakung Jaya, 3,60% di Puskesmas Gunung Intan, dan 8,04% di Puskesmas Sotek. Pada periode yang sama, pemanfaatan antrean daring keseluruhan pada ketiga puskesmas tersebut masing-masing mencapai 93,51%, 98,13%, dan 95,23%. Data puskesmas ini tidak menggambarkan secara langsung perilaku peserta di loket Dinas Kesehatan yang menjadi lokasi kegiatan, tetapi digunakan sebagai konteks daerah yang menunjukkan bahwa tingginya pemanfaatan antrean daring belum selalu diikuti penggunaan kanal Mobile JKN. Sumber angka tersebut adalah rekapitulasi internal Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara, bukan Suhadi dan Jumakil (2022).

Masalah penggunaan layanan digital tidak cukup ditangani hanya dengan memberikan informasi kepada peserta. Keberlanjutan edukasi juga bergantung pada bagaimana organisasi memasukkan kegiatan tersebut ke dalam proses pelayanan. Studi implementasi Mobile JKN di Puskesmas Mangkubumi menunjukkan bahwa komunikasi kepada pasien, ketersediaan media

informasi, dan keberadaan SOP menjadi bagian penting dari pelaksanaan layanan digital (Putri & Sukawan, 2025). Pada tingkat organisasi, kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi juga berperan dalam keberhasilan transformasi digital layanan kesehatan (Hariri et al., 2025). Karena itu, edukasi yang hanya bergantung pada inisiatif individu berisiko tidak berlanjut setelah kegiatan pengabdian selesai.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan difokuskan pada dua luaran yang realistis, yaitu advokasi kepada Bidang Pelayanan dan penyusunan rancangan SOP integrasi edukasi Mobile JKN. Advokasi diarahkan untuk memperoleh tanggapan organisasi terhadap usulan alur edukasi, sedangkan SOP disusun sebagai rancangan pedoman koordinasi antara petugas loket dan petugas pendamping. Fokus kegiatan bukan membuktikan peningkatan penggunaan Mobile JKN atau kemandirian peserta, karena belum dilakukan evaluasi pascapenerapan. Tujuan kegiatan adalah mendeskripsikan proses advokasi, tanggapan Bidang Pelayanan, dan penyusunan rancangan SOP yang dapat menjadi dasar penerapan serta evaluasi lebih lanjut pada pelayanan PBPU Pemda di Kabupaten Penajam Paser Utara.

2. METODE

Kegiatan menggunakan pendekatan pengabdian masyarakat berbasis edukasi, advokasi, dan penguatan alur pelayanan. Advokasi dilaksanakan pada 18 Mei 2026, pemasangan media edukasi pada 19 Mei 2026, sedangkan monitoring dan edukasi langsung "1 Menit Validasi Mandiri" berlangsung pada 19–29 Mei 2026 di area pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Sasaran kegiatan adalah peserta atau masyarakat yang mengakses pelayanan serta petugas loket yang terlibat dalam pelayanan administrasi peserta Pekerja Bukan Penerima Upah yang ditanggung Pemerintah Daerah.

Tahap identifikasi masalah dilakukan melalui observasi alur pelayanan dan wawancara dengan satu orang petugas loket Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai alur pelayanan, penggunaan Mobile JKN, dan kendala peserta saat mengakses pelayanan. Petugas loket yang sama hadir dalam pembahasan advokasi dan menelaah rancangan standar operasional prosedur. Tanggapan diperoleh melalui pembahasan langsung, sedangkan bukti pelaksanaan kegiatan berupa dokumentasi foto. Tidak digunakan notulen, lembar wawancara terstruktur, maupun instrumen penilaian formal; karena itu, tanggapan petugas disajikan secara deskriptif dan telaah rancangan tidak diposisikan sebagai validasi atau pengesahan formal.

Istilah "validasi mandiri" dalam kegiatan ini merujuk pada pendampingan peserta untuk masuk ke aplikasi Mobile JKN, mengakses informasi kepesertaan yang diperlukan, dan melakukan pengecekan status kepesertaan menggunakan telepon genggam masing-masing sebelum meminta bantuan proses manual kepada petugas. Program "1 Menit Validasi Mandiri" merupakan bentuk edukasi singkat di loket. Durasi sekitar satu menit digunakan sebagai target komunikasi dan pendampingan awal agar dapat disisipkan dalam alur pelayanan, bukan sebagai batas waktu keberhasilan setiap peserta.

Apabila peserta belum dapat menyelesaikan langkah Mobile JKN dalam waktu sekitar satu menit, pendampingan dilanjutkan sesuai kebutuhan. Kendala yang ditemukan selama pelaksanaan antara lain peserta lanjut usia yang kesulitan menggunakan teknologi digital dan keterlambatan kode OTP saat proses masuk ke aplikasi. Selama 19–29 Mei 2026, sekitar 50 peserta atau masyarakat memperoleh pendampingan. Jumlah tersebut merupakan perkiraan cakupan pelaksanaan karena tidak dilakukan pencatatan individual secara terstruktur, sehingga tidak digunakan untuk menghitung persentase keberhasilan atau tingkat kemandirian peserta.

Rancangan standar operasional prosedur disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kebutuhan alur pelayanan. Rancangan tersebut dibahas dan ditelaah oleh satu orang petugas loket yang terlibat langsung dalam pelayanan. Penelaahan berfokus pada kesesuaian langkah rancangan dengan kondisi pelayanan di loket dan dilakukan melalui pembahasan langsung tanpa lembar validasi formal. Oleh karena itu, dokumen dilaporkan sebagai rancangan standar operasional prosedur dan bukan prosedur yang telah disahkan.

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan advokasi dan penyusunan SOP

Tahap	Kegiatan	Luaran
Identifikasi masalah	Observasi alur pelayanan dan wawancara petugas mengenai penggunaan Mobile JKN serta pelayanan PBPU Pemda.	Masalah prioritas dan kebutuhan penguatan alur pelayanan teridentifikasi secara deskriptif.
Persiapan advokasi	Merangkum temuan, menyiapkan bahan advokasi, dan merumuskan usulan integrasi edukasi Mobile JKN.	Bahan advokasi untuk Bidang Pelayanan.
Penyusunan SOP	Menyusun rancangan alur koordinasi petugas loket, definisi tindakan Mobile JKN yang didampingi, media pengingat, dan tindak lanjut.	Rancangan SOP dan rancangan media pengingat.
Pelaksanaan advokasi	Menyampaikan temuan dan rancangan SOP, kemudian mencatat tanggapan serta masukan Bidang Pelayanan.	Tanggapan dan masukan pihak pelayanan terhadap usulan.
Evaluasi	Mendeskripsikan tanggapan, masukan terhadap rancangan, dan kebutuhan tindak lanjut; tidak mengukur dampak pada peserta.	Rekomendasi penyempurnaan, sosialisasi, penerapan, dan monitoring lanjutan.

Evaluasi dilakukan secara deskriptif berdasarkan respons pihak pelayanan terhadap usulan integrasi edukasi Mobile JKN, kesesuaian alur SOP dengan kebutuhan pelayanan, serta kebutuhan tindak lanjut. Kegiatan ini tidak menggunakan pre-test dan post-test khusus untuk program advokasi. Oleh karena itu, hasil disajikan sebagai capaian proses dan luaran kegiatan, bukan sebagai pengukuran dampak kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelaksanaan Advokasi kepada Bidang Pelayanan

Kegiatan advokasi dilaksanakan pada 18 Mei 2026 dengan menyampaikan hasil identifikasi masalah dan usulan integrasi edukasi Mobile JKN ke dalam alur pelayanan. Pembahasan dihadiri oleh satu orang petugas loket Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara yang sebelumnya menjadi informan wawancara. Petugas memberikan tanggapan terhadap usulan dan menelaah rancangan alur berdasarkan praktik pelayanan di loket. Dokumentasi yang tersedia berupa foto kegiatan dan tidak terdapat notulen atau lembar persetujuan formal.

Bentuk penerimaan yang dapat dibuktikan dalam kegiatan ini adalah adanya tanggapan dan pembahasan langsung dari petugas loket terhadap usulan integrasi edukasi Mobile JKN serta telaah terhadap rancangan standar operasional prosedur. Respons tersebut tidak disamakan dengan pengesahan atau penerapan rutin prosedur oleh seluruh petugas. Karena tidak terdapat dokumen keputusan atau pengesahan formal, artikel ini membatasi hasil advokasi pada respons petugas dan tersusunnya rancangan prosedur untuk tindak lanjut.

Tanggapan Bidang Pelayanan merupakan bagian penting dari proses advokasi karena perubahan alur pelayanan membutuhkan kesesuaian dengan kondisi kerja petugas. Hariri et al. (2025) menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi berhubungan dengan kesiapan menghadapi transformasi digital. Pada implementasi Mobile JKN, Putri dan Sukawan (2025) juga menemukan bahwa komunikasi, media informasi, dan SOP menjadi unsur yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, hasil pertemuan dalam kegiatan ini lebih tepat dipahami sebagai dasar untuk penyempurnaan dan pembahasan penerapan rancangan SOP, bukan sebagai ukuran perubahan perilaku peserta.

Vol. 6, No. 6, November 2026, Hal. 6575-6584
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.3410



Gambar 1. Kegiatan advokasi kepada Bidang Pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara

3.2. Penyusunan SOP Koordinasi dengan Petugas Loket

Luaran utama kegiatan adalah rancangan SOP koordinasi edukasi Mobile JKN dengan petugas loket. Rancangan SOP bertujuan memberikan urutan kerja yang jelas untuk mengidentifikasi peserta PBPU Pemda yang memerlukan bantuan pada langkah Mobile JKN yang menjadi fokus kegiatan, mengarahkan peserta kepada petugas pendamping, dan menentukan tindak lanjut apabila peserta belum dapat menyelesaikan langkah digital. Karena belum tersedia pencatatan jumlah peserta yang menjalani alur tersebut, istilah "peserta terjaring" dan "validasi dilakukan sebelum proses manual" ditempatkan sebagai sasaran SOP, bukan hasil yang telah dicapai.

Gambar 2 menampilkan rancangan standar operasional prosedur koordinasi edukasi Mobile JKN dengan petugas loket. Rancangan tersebut telah dibahas dan ditelaah oleh satu orang petugas loket, tetapi belum memiliki bukti pengesahan formal sebagai prosedur rutin. Dengan demikian, status dokumen pada artikel ini tetap sebagai rancangan. Sasaran alurnya adalah agar peserta diarahkan mencoba langkah Mobile JKN yang relevan sebelum proses manual, sedangkan keberhasilan penerapan alur tersebut belum dihitung secara terstruktur.

Penyusunan rancangan SOP diarahkan untuk mengurangi ketergantungan kegiatan edukasi pada inisiatif individu atau masa keberadaan mahasiswa. Pengalaman implementasi Mobile JKN di berbagai tempat menunjukkan bahwa manfaat layanan digital tetap disertai kebutuhan sosialisasi, komunikasi, dan dukungan sistem pelayanan (Sari et al., 2024; Setiatin & Pangesti, 2024). Edukasi berbasis praktik juga dilaporkan membantu peserta memahami penggunaan aplikasi (Masdah & Rizky, 2025). Dalam konteks kegiatan ini, rancangan SOP menjadi perangkat organisasi yang perlu diuji terlebih dahulu sebelum efektivitasnya dapat dinilai.

Tabel 2. Komponen SOP Kegiatan 3 koordinasi dengan petugas loket

Komponen	Isi SOP
Tujuan	Sebagai sasaran SOP: peserta PBPU Pemda yang memerlukan bantuan penggunaan Mobile JKN dapat diidentifikasi dan memperoleh pendampingan sebelum proses manual, sesuai kondisi pelayanan.
Alur koordinasi 1	Petugas loket mengidentifikasi peserta PBPU Pemda yang memerlukan bantuan pada tindakan Mobile JKN yang ditetapkan.
Alur koordinasi 2	Petugas menyampaikan tujuan pendampingan dan langkah Mobile JKN yang akan dilakukan.
Alur koordinasi 3	Peserta yang memerlukan bantuan diarahkan kepada petugas pendamping sebelum proses manual, apabila kondisi pelayanan memungkinkan.
Alur koordinasi 4	Pendampingan ditargetkan sekitar satu menit; apabila belum selesai, bantuan dilanjutkan atau dialihkan ke proses manual sesuai kebutuhan dan ketentuan pelayanan.
Alur koordinasi 5	Petugas mencatat kendala penting sebagai bahan monitoring dan menyampaikan terima kasih atas kerja sama peserta/petugas.
Media pengingat	Rancangan media pengingat untuk meja loket agar petugas mengingat alur edukasi. Status pelaksanaan media perlu dikonfirmasi sebelum dinyatakan telah digunakan.
Output	Sasaran setelah penerapan: peserta yang memerlukan bantuan dapat diidentifikasi, memperoleh pendampingan, dan hasil proses dapat dicatat untuk evaluasi.
Keberlanjutan	Rancangan SOP disampaikan kepada penanggung jawab/unit terkait untuk ditelaah, disosialisasikan, diuji coba, dan dimonitor sebelum ditetapkan sebagai prosedur rutin.

3.3. Evaluasi dan Implikasi Kegiatan

Selain advokasi dan penyusunan rancangan prosedur, media edukasi berupa banner, stiker, dan kode QR Mobile JKN dipasang pada 19 Mei 2026 di area pelayanan yang mudah dilihat peserta. Laporan kegiatan mencatat bahwa media tersebut tersedia untuk digunakan sebagai sumber informasi, tetapi tidak semua peserta langsung memanfaatkan kode QR karena keterbatasan penggunaan telepon pintar dan literasi digital. Oleh sebab itu, keberadaan media dilaporkan sebagai hasil pelaksanaan, sedangkan efektivitasnya terhadap peningkatan penggunaan Mobile JKN belum dapat disimpulkan.

Monitoring dan edukasi langsung "1 Menit Validasi Mandiri" dilaksanakan pada 19–29 Mei 2026. Sekitar 50 peserta atau masyarakat memperoleh pendampingan mengenai cara masuk ke aplikasi, pengecekan status kepesertaan, dan penggunaan Mobile JKN pada telepon genggam masing-masing. Laporan kegiatan menyebut sebagian besar peserta dapat mempraktikkan langkah tersebut dengan pendampingan, tetapi tidak tersedia rekap individual, pre-test, post-test, atau pengukuran pascapendampingan. Karena itu, data ini menggambarkan pelaksanaan dan cakupan pendampingan, bukan bukti kuantitatif peningkatan kemandirian peserta.

Evaluasi kegiatan dibatasi pada keluaran yang dapat diverifikasi, yaitu adanya tanggapan petugas loket dalam pembahasan advokasi, tersusunnya rancangan standar operasional prosedur, terlaksananya pendampingan, dan terpasangnya media edukasi. Tahap berikutnya perlu menggunakan indikator terukur, seperti jumlah peserta yang ditawari pendampingan, jumlah yang berhasil menyelesaikan tindakan Mobile JKN tanpa bantuan, jenis kendala, waktu pendampingan, serta tindak lanjut manual. Pencatatan tersebut diperlukan agar perubahan penggunaan Mobile JKN dan kemandirian peserta dapat dinilai secara objektif.

Secara praktis, rancangan SOP dapat diuji dalam periode tertentu sebelum ditetapkan sebagai prosedur rutin. Hasil uji coba kemudian dibahas bersama Bidang Pelayanan untuk menilai apakah alur dapat diterapkan tanpa mengganggu pelayanan, apakah target waktu pendampingan realistis, dan apakah media pengingat membantu petugas.

Vol. 6, No. 6, November 2026, Hal. 6575-6584
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.3410



Gambar 2. SOP Kegiatan 3 koordinasi dengan petugas loket

Apabila terdapat hambatan seperti peserta tidak memiliki perangkat, nomor telepon tidak aktif, keterbatasan jaringan, atau kesulitan memahami langkah aplikasi, SOP perlu menyediakan jalur alternatif yang tetap menjamin peserta memperoleh pelayanan. Dengan cara tersebut, integrasi edukasi digital tidak menggantikan pelayanan manual secara kaku, tetapi menambah kesempatan belajar bagi peserta yang memungkinkan untuk menggunakan Mobile JKN.

Pembahasan kegiatan juga perlu mempertimbangkan bahwa kemampuan menggunakan layanan digital tidak seragam pada setiap peserta. Karena itu, penerapan SOP sebaiknya tidak menggunakan pendekatan satu alur untuk semua orang. Peserta yang telah mampu menggunakan Mobile JKN dapat diarahkan untuk menyelesaikan kebutuhan administrasinya secara mandiri, sedangkan peserta yang mengalami kendala tetap memperoleh pendampingan atau pelayanan alternatif. Prinsip ini penting agar digitalisasi tidak menambah hambatan akses. Dokumentasi

sederhana pada tahap uji coba akan membantu dinas mengenali jenis peserta dan jenis kendala yang paling sering muncul, sehingga materi edukasi, media pengingat, serta pembagian tugas petugas dapat diperbaiki berdasarkan kebutuhan nyata di loket.

Advokasi dalam kegiatan ini ditempatkan sebagai proses membangun kesepahaman awal antara temuan di lapangan dan kemungkinan perubahan alur pelayanan. Posisi tersebut penting karena rancangan yang baik secara teknis belum tentu dapat langsung diterapkan apabila tidak sesuai dengan pembagian tugas, waktu pelayanan, atau sumber daya yang tersedia. Oleh sebab itu, masukan Bidang Pelayanan perlu digunakan untuk memperjelas siapa yang melakukan identifikasi awal, siapa yang memberikan pendampingan, pada kondisi apa peserta tetap dilayani secara manual, dan bagaimana kendala dicatat. Rancangan SOP juga perlu menggunakan bahasa operasional yang mudah dipahami petugas agar tidak menambah beban administrasi baru. Studi Hariri et al. (2025) menekankan peran kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi dalam transformasi digital, sedangkan Putri dan Sukawan (2025) menunjukkan pentingnya komunikasi, media informasi, dan SOP pada implementasi Mobile JKN di fasilitas pelayanan. Kedua temuan tersebut memperkuat alasan bahwa keberlanjutan edukasi membutuhkan dukungan sistem, bukan hanya kemampuan individu pendamping.

Media pengingat bukan lagi sekadar rencana karena banner, stiker edukasi, dan kode QR telah dipasang pada 19 Mei 2026 di area pelayanan. Meskipun demikian, hasil pelaksanaan yang dapat dinyatakan hanya keberadaan dan pemanfaatannya sebagai sumber informasi selama kegiatan. Laporan mencatat bahwa tidak semua peserta langsung menggunakan kode QR. Oleh sebab itu, efektivitas media terhadap perubahan perilaku penggunaan Mobile JKN masih memerlukan evaluasi dengan indikator yang terukur.

Rancangan evaluasi pascapenerapan juga perlu membedakan indikator proses dan indikator hasil. Indikator proses dapat berupa proporsi petugas yang telah menerima sosialisasi SOP, jumlah hari alur dijalankan, jumlah peserta yang ditawari pendampingan, dan kelengkapan pencatatan kendala. Indikator hasil dapat berupa jumlah peserta yang berhasil menyelesaikan tindakan Mobile JKN yang ditetapkan, perubahan kebutuhan proses manual, dan waktu pendampingan. Apabila memungkinkan, umpan balik singkat dari peserta dapat ditambahkan untuk mengetahui apakah penjelasan mudah dipahami. Data tersebut tidak harus rumit, tetapi perlu konsisten agar dapat dibandingkan antarperiode. Penggunaan indikator terukur akan mencegah kesimpulan yang terlalu luas dan membantu menentukan apakah perubahan yang terjadi benar berkaitan dengan penerapan alur. Wahidah et al. (2023) memperlihatkan bahwa monitoring pemanfaatan layanan Mobile JKN dapat digunakan sebagai dasar evaluasi implementasi. Karena kegiatan saat ini belum sampai pada tahap tersebut, rancangan monitoring menjadi rekomendasi tindak lanjut, bukan hasil kegiatan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian menghasilkan capaian yang dapat dibuktikan berupa terlaksananya advokasi dan pembahasan dengan satu orang petugas loket Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara, tersusunnya rancangan standar operasional prosedur integrasi edukasi Mobile JKN, terlaksananya pendampingan "1 Menit Validasi Mandiri" pada 19–29 Mei 2026, serta terpasangnya banner, stiker edukasi, dan kode QR Mobile JKN di area pelayanan. Rancangan prosedur telah ditelaah oleh petugas loket melalui pembahasan langsung, tetapi belum memiliki bukti pengesahan formal sebagai prosedur rutin.

Sekitar 50 peserta atau masyarakat memperoleh pendampingan selama periode kegiatan, tetapi jumlah tersebut merupakan perkiraan pelaksanaan dan tidak disertai rekap individual maupun pengukuran sebelum dan sesudah kegiatan. Oleh karena itu, peningkatan penggunaan Mobile JKN dan kemandirian peserta belum dapat disimpulkan. Evaluasi pascapenerapan dengan indikator terukur diperlukan sebelum efektivitas rancangan standar operasional prosedur terhadap penggunaan Mobile JKN dan kemandirian peserta dapat dinyatakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara, khususnya Bidang Pelayanan dan petugas loket PBPU Pemda, atas dukungan dan kerja sama selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang mendukung pelaksanaan kegiatan Manajemen Stratejik Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Hariri, A., Wahyuni, W., & Rochmat, A. (2025). Kesiapan sumber daya manusia rumah sakit dalam menghadapi transformasi digital layanan kesehatan. Jurnal Ners, 9(3), 3837–3845. https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.45936

Hafidz, S., Pangestuti, R. S., & Qintharah, Y. N. (2024). Penerapan aplikasi Mobile JKN dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat Desa Wibawamulya. An-Nizam: Jurnal Bakti Bagi Bangsa, 3(1). https://doi.org/10.33558/an-nizam.v3i1.9408

Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023). Analisis penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan metode EUCS. REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3), 1491–1502. https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12826

Kusumawati, R. M., Apriyani, A., Wulandari, K., & Suwignyo, S. (2024). Pemanfaatan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 13(1), 52–55. https://doi.org/10.22146/jkki.89234

Masdah, S., & Rizky, A. (2025). Edukasi aplikasi Mobile JKN pada komunitas PEKKA Kota Pontianak. PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat, 10(5), 1305–1310. https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v10i5.8799

Nabilah, H., Permatasari, P., El-Tsana, A. V., Abdillah, R. P. A., & Aisy, A. R. (2024). The implementation of the JKN Mobile application as an effort to improve the quality of health services in Indonesia: Literature review. Jurnal Kesehatan, 15(3), 45–55. https://doi.org/10.35730/jk.v15i3.1181

Permatasari, P., Setiawati, M. E., Arbitera, C., Amrullah, A. A., & Rachmawati, N. I. (2025). Peningkatan akses layanan kesehatan melalui optimalisasi perilaku penggunaan Mobile JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri), 9(5).

Prasetiyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mengurangi antrian. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(2). https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338

Putri, A. N. P., & Sukawan, A. (2025). Implementation of the JKN-Mobile application at the Mangkubumi Health Center Tasikmalaya City in 2024. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 5(1). https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.237

Rinjani, R., & Sari, N. (2022). Analisis penerapan aplikasi Mobile JKN terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 8(2). https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491

Saputra, H., & Istiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile application service quality: Case study participants of BPJS Health Surakarta Branch Office. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 4(1). https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180

Sari, E. N., Muslikhah, R. S., & Maisaroh. (2024). Pemanfaatan Mobile JKN untuk meningkatkan efektifitas pelayanan: Studi kasus BPJS Kesehatan Wonogiri. Jurnal Aplikasi Bisnis, 21(2). https://doi.org/10.20885/jabis.vol21.iss2.art6

Setiatin, S., & Pangesti, S. B. (2024). Analisa mutu pelayanan rawat jalan pasien BPJS pada implementasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit X Kota Bandung. Journal of Hospital Management Services Student, 2(2).

Vol. 6, No. 6, November 2026, Hal. 6575-6584
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.3410

Suhadi, S., & Jumakil, J. (2022). Dampak penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pelayanan BPJS. Jurnal Kesehatan, 15(1), 11–22. https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977

Wahidah, M., Syaiful, A. R., Najib, R. O., Prasetiya, I., Bakhri, A. S., Sari, A. R. Y., Sahraini, L. A., Adim, M. F., Rezki, M., & Jenuar, I. G. B. E. (2023). Efektivitas implementasi monitoring intensif pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan Champion Kantor Cabang Bulukumba tahun 2022. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 3(1). https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.140

Zulfa, N. M., Yuniarti, Y., & Wahyuningsih, W. (2024). Hubungan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN peserta BPJS di Kabupaten Pemalang. Jurnal Kesmas Prima Indonesia, 8(1). https://doi.org/10.34012/jkpi.v8i1.5194