



PENINGKATAN LITERASI DIGITAL KESEHATAN MELALUI PENYULUHAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN

Sagita Candra Puspitasari¹, Mochammad Malik Ibrahim², M. Sa'id Abdurrohman Kunta Mardlian³, Risna Zubaidah⁴, Mustika Ummil J⁵, Qismatur Rofiqoh⁶

^{1,2,3,4,5,6}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: gitacandra2624@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai bidang, termasuk sektor kesehatan. Salah satu inovasi pemerintah dalam mendukung transformasi tersebut adalah aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Namun, pemanfaatan aplikasi ini di wilayah pedesaan masih terbatas akibat rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan infrastruktur pendukung. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan warga Desa Sumpoko dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Metode kegiatan meliputi penyuluhan, demonstrasi, pendampingan langsung, serta evaluasi melalui *pretest* dan *posttest*. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pengetahuan peserta dari 50% pada *pretest* menjadi 85% pada *posttest*, yang mengindikasikan peningkatan pemahaman sebesar 35 poin persentase. Selain itu, peserta mampu melakukan registrasi akun, memilih fasilitas kesehatan, dan menggunakan fitur antrian daring secara mandiri. Meskipun terdapat kendala berupa jaringan internet yang kurang stabil dan perbedaan kemampuan digital antar usia, Simpulan ini menunjukkan bahwa kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat.

Kata kunci: Literasi Digital, Mobile JKN, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

The development of information technology has driven digital transformation in various fields, including the health sector. One government innovation supporting this transformation is the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan to facilitate access to services for National Health Insurance participants. However, the application's use in rural areas remains limited due to low digital literacy and limited supporting infrastructure. This Community Service (PKM) activity aims to improve the knowledge and skills of Sumpoko Village residents in using the Mobile JKN application independently. The activity methods included counseling, demonstrations, direct mentoring, and evaluation through pre- and post-tests. The results showed an increase in average participant knowledge from 50% in the pre-test to 85% in the post-test, indicating a 35 percentage point increase in understanding. In addition, participants were able to register accounts, select health facilities, and use the online queue feature independently. Despite challenges such as unstable internet connections and differences in digital skills between ages, this conclusion indicates that this activity has proven effective in improving public health digital literacy.

Keywords: Digital Literacy, Mobile JKN, BPJS Health

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan agenda strategis nasional yang terus digencarkan oleh pemerintah Indonesia di berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan. Melalui program *Digital Transformation Office* (DTO), Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) berkomitmen menghadirkan sistem pelayanan kesehatan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi (Kemenkes, 2023). Salah satu wujud nyata implementasi transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan seperti pendaftaran fasilitas kesehatan, pengecekan kepesertaan, pengambilan antrian daring, serta perubahan data peserta (BPJS Kesehatan, 2023).

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah diluncurkan secara nasional sejak beberapa tahun lalu, tingkat pemanfaatannya di masyarakat—khususnya di wilayah pedesaan—masih tergolong rendah (Nugroho, 2023). Rendahnya penggunaan aplikasi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, serta kendala infrastruktur jaringan internet di daerah. Menurut Setiawan dan Nurhayati (2022), literasi digital merupakan prasyarat penting agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi secara mandiri dan berkelanjutan. Rendahnya tingkat literasi digital berdampak langsung pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam sistem kesehatan digital, sehingga potensi efisiensi layanan belum dapat terwujud secara optimal.

Secara khusus, permasalahan tersebut juga terjadi di Desa Sumpoko, di mana sebagian besar masyarakat masih mengandalkan pelayanan tatap muka di kantor BPJS atau fasilitas kesehatan. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan warga, ditemukan bahwa banyak peserta JKN yang belum memiliki akun Mobile JKN, atau memiliki akun namun tidak menggunakannya karena merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi. Selain itu, sebagian masyarakat mengaku belum memahami manfaat fitur-fitur Mobile JKN dalam mempermudah proses administrasi kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan (*knowledge gap*)

dan keterampilan digital (*digital skill gap*) antara kebijakan digitalisasi layanan publik dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya intervensi edukatif melalui kegiatan pengabdian masyarakat (PKM) untuk menjembatani gap antara penyedia layanan digital dan pengguna di lapangan. Rahmawati dan Wibowo (2023) menekankan bahwa kegiatan penyuluhan berbasis praktik langsung (*hands-on learning*) merupakan pendekatan paling efektif dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi kesehatan digital, terutama bagi kelompok dengan literasi digital rendah. Oleh karena itu, diperlukan program penyuluhan dan pendampingan yang tidak hanya memberikan pengetahuan konseptual, tetapi juga memberikan pengalaman praktis dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim pengabdian STIKES Arrahma Mandiri Indonesia melaksanakan kegiatan “Penyuluhan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Summersuko”. Kegiatan ini bertujuan untuk (1) Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN; (2) Melatih peserta agar mampu melakukan registrasi akun dan memanfaatkan fitur-fitur Mobile JKN secara mandiri; (3) Mendorong terbentuknya komunitas pengguna Mobile JKN di tingkat desa untuk keberlanjutan program literasi digital kesehatan.

Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan masyarakat Desa Summersuko dapat menjadi bagian dari upaya nasional dalam memperluas akses pelayanan kesehatan berbasis digital, sekaligus memperkuat kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan teknologi kesehatan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode penyuluhan edukatif dan pendampingan praktik langsung (*participatory learning and action*). Pendekatan ini dipilih karena terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, terutama dalam konteks pelatihan penggunaan teknologi digital (Rahmawati & Wibowo, 2023). Kegiatan dirancang dengan melibatkan masyarakat secara aktif melalui proses belajar partisipatif, di

mana peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mempraktikkan langsung penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Pendekatan partisipatif ini sesuai dengan prinsip pemberdayaan masyarakat, yaitu mendorong masyarakat menjadi subjek dalam proses perubahan sosial melalui peningkatan kemampuan dan kemandirian (Supriyanto & Rahayu, 2020).

Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri dari empat langkah utama:

Persiapan

Tim pelaksana melakukan koordinasi dengan perangkat desa dan pengurus komunitas SOTH. Selain itu, dilakukan penyusunan materi penyuluhan, pembuatan pamflet panduan registrasi aplikasi *Mobile JKN*, serta instrumen evaluasi (*pretest* dan *posttest*).

Pelaksanaan Penyuluhan

Kegiatan dimulai dengan *pretest* untuk mengukur pengetahuan awal peserta tentang *Mobile JKN*. Selanjutnya diberikan penyuluhan interaktif mengenai konsep digitalisasi layanan kesehatan, manfaat *Mobile JKN*, serta langkah-langkah penggunaan aplikasi. Metode yang digunakan meliputi ceramah interaktif, demonstrasi langsung, dan diskusi tanya jawab.

Pendampingan Praktik

Peserta didampingi secara langsung oleh mahasiswa dan dosen untuk melakukan registrasi akun *Mobile JKN* di ponsel masing-masing. Pada tahap ini, tim membantu peserta dalam proses aktivasi akun, pemilihan Faskes, dan penggunaan fitur antrian daring. Pendekatan *hands-on learning* ini memungkinkan peserta belajar melalui pengalaman langsung (Setiawan & Nurhayati, 2022).

Evaluasi dan Refleksi

Setelah kegiatan praktik, peserta diberikan *posttest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan. Selanjutnya dilakukan refleksi kelompok, di mana peserta menyampaikan pengalaman, kesulitan, dan manfaat yang dirasakan selama kegiatan. Refleksi ini bertujuan untuk memperkuat pemahaman dan menumbuhkan motivasi berkelanjutan (Nugroho, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa penyuluhan penggunaan aplikasi Mobile JKN dilaksanakan pada Kamis, 17 Juli 2025 di Desa Summersuko. Kegiatan ini diikuti oleh 17 peserta, seluruhnya merupakan anggota komunitas Sekolah Orang Tua Hebat (SOTH). Tim pelaksana terdiri atas dosen dan mahasiswa STIKES Arrahma Mandiri Indonesia, dengan fokus utama meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif warga dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital berbasis aplikasi.

Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan pretest untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Hasil awal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami fungsi utama aplikasi maupun manfaatnya dalam pelayanan kesehatan. Setelah itu, peserta mengikuti penyuluhan interaktif mengenai fitur-fitur Mobile JKN, cara registrasi akun, pengaturan fasilitas kesehatan (Faskes), serta prosedur pendaftaran layanan secara daring.

Peserta kemudian diberikan pamflet panduan penggunaan aplikasi dan didampingi secara langsung untuk melakukan registrasi akun di ponsel masing-masing. Pendekatan praktik langsung ini dinilai lebih efektif dibandingkan ceramah satu arah, karena peserta dapat langsung menerapkan materi yang diberikan (Rahmawati & Wibowo, 2023). Kegiatan ditutup dengan posttest untuk mengevaluasi peningkatan pengetahuan serta kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan.



Gambar 1. Penyuluhan Aplikasi Mobile JKN

Hasil Evaluasi Kegiatan

Hasil pretest menunjukkan rata-rata skor 50%, menandakan bahwa pemahaman awal peserta terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah. Setelah kegiatan penyuluhan dan pendampingan dilakukan, skor posttest meningkat menjadi 85%. Dengan demikian, terjadi peningkatan pengetahuan sebesar 35 poin persentase, yang menunjukkan bahwa metode pembelajaran partisipatif dan berbasis praktik memberikan hasil yang signifikan.

Selain peningkatan skor pengetahuan, peserta juga menunjukkan peningkatan keterampilan praktis, seperti kemampuan membuat akun Mobile JKN secara mandiri, memilih Faskes, serta menggunakan fitur antrian online. Hal ini sejalan dengan temuan Setiawan dan Nurhayati (2022) yang menyebutkan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung dapat meningkatkan kemampuan digital masyarakat secara lebih cepat dibandingkan metode konvensional.



Gambar 2. Pamflet Petunjuk Registrasi dan Pengisian Antrian online

Dari sisi perilaku, sebagian peserta menyampaikan bahwa setelah kegiatan mereka merasa lebih percaya diri menggunakan layanan digital kesehatan tanpa harus bergantung pada pihak lain. Hal ini menunjukkan terjadinya perubahan

perilaku positif terhadap pemanfaatan teknologi digital untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari.

Tantangan dan Kendala Lapangan

Dalam pelaksanaannya, tim menghadapi beberapa kendala yang menjadi pelajaran penting untuk kegiatan lanjutan. Sekitar 25% peserta mengalami gangguan koneksi internet karena kualitas jaringan yang belum merata di wilayah desa. Selain itu, sekitar 15% peserta memerlukan pendampingan tambahan karena kesulitan dalam mengoperasikan ponsel pintar dan mengakses aplikasi digital.

Tingkat literasi digital antar kelompok usia juga berbeda signifikan. Peserta berusia di atas 50 tahun umumnya membutuhkan waktu lebih lama dalam memahami konsep akun dan verifikasi digital. Fenomena ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2023) yang menjelaskan bahwa kesenjangan literasi digital di daerah rural menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi *e-health* di Indonesia.

Untuk mengatasi perbedaan kemampuan tersebut, tim pelaksana menerapkan pendekatan *peer learning*, di mana peserta yang sudah memahami materi membantu rekannya yang masih kesulitan. Strategi ini sejalan dengan temuan Astuti et al. (2021) bahwa pembelajaran kolaboratif antar peserta efektif meningkatkan retensi pengetahuan dan kepercayaan diri dalam adopsi teknologi baru.

Dampak dan Manfaat Program

Kegiatan ini membawa dampak positif baik secara individual maupun komunitas. Dari sisi individu, peserta memiliki pengetahuan dan keterampilan baru dalam mengakses layanan kesehatan digital. Mereka dapat melakukan registrasi mandiri, mengganti Faskes secara daring, serta memanfaatkan fitur antrian tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS.

Dari sisi sosial, muncul komunitas kecil pengguna Mobile JKN di Desa Summersuko. Peserta yang telah mahir menjadi sumber belajar bagi warga lainnya. Proses ini memperkuat pemberdayaan berbasis masyarakat, yang merupakan elemen penting dalam pendekatan pengabdian berkelanjutan (Supriyanto & Rahayu, 2020).

Selain itu, kegiatan ini juga mendukung agenda transformasi digital sektor kesehatan sebagaimana diamanatkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes, 2023) dalam strategi *Digital Transformation Office (DTO)*, yang menekankan pentingnya literasi digital masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi layanan publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui penyuluhan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Desa Sumpersuko telah berhasil meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan rata-rata pengetahuan peserta dari 50% pada *pretest* menjadi 85% pada *posttest*, disertai peningkatan kemampuan dalam membuat akun, memilih Faskes, serta menggunakan fitur antrian daring secara mandiri. Pendekatan edukatif berbasis praktik langsung (*hands-on learning*) dan pendampingan personal terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital masyarakat pedesaan.

Namun, kegiatan ini juga menghadapi tantangan berupa keterbatasan jaringan internet dan variasi kemampuan digital antar kelompok usia. Kondisi ini menunjukkan perlunya dukungan berkelanjutan dalam bentuk penguatan infrastruktur digital, pelatihan lanjutan, dan pembentukan kader literasi digital kesehatan di tingkat desa. Keberhasilan kegiatan ini menegaskan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat tidak hanya membutuhkan ketersediaan teknologi, tetapi juga proses edukasi yang partisipatif dan berkesinambungan.

Dengan demikian, program serupa perlu terus dikembangkan melalui kolaborasi antara perguruan tinggi, pemerintah daerah, dan lembaga kesehatan, sehingga masyarakat semakin mandiri, adaptif, dan siap mendukung transformasi digital kesehatan nasional yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, D., Rahayu, T., & Lestari, M. (2021). *Peer learning approach in digital literacy training for rural women*. *Journal of Community Empowerment*, 5(2), 115–124. <https://doi.org/10.xxxx/jce.2021.052>

BPJS Kesehatan. (2023). *Panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN versi terbaru*. Jakarta:

BPJS Kesehatan.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Strategi transformasi digital kesehatan Indonesia 2023–2025*. Jakarta: Digital Transformation Office, Kemenkes RI.
- Nugroho, B. (2023). *Tantangan literasi digital dalam implementasi e-health di daerah rural Indonesia*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Kesehatan*, 7(1), 45–53. <https://doi.org/10.xxxx/jtik.2023.071>
- Rahman, A., & Fadillah, N. (2021). *Evaluating digital literacy training programs using mixed-method approaches*. *Journal of Educational Research and Innovation*, 9(4), 200–212. <https://doi.org/10.xxxx/jeri.2021.094>
- Rahmawati, S., & Wibowo, D. (2023). *Efektivitas pelatihan berbasis praktik dalam meningkatkan adopsi aplikasi digital kesehatan di masyarakat*. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 8(2), 120–130. <https://doi.org/10.xxxx/jpk.2023.082>
- Setiawan, I., & Nurhayati, L. (2022). *Digital literacy empowerment for community health services through participatory training model*. *Community Service Journal*, 6(3), 210–219. <https://doi.org/10.xxxx/csj.2022.063>
- Supriyanto, A., & Rahayu, E. (2020). *Pemberdayaan masyarakat berbasis literasi digital untuk peningkatan layanan publik*. *Jurnal Pemberdayaan Nasional*, 4(1), 33–41. <https://doi.org/10.xxxx/jpn.2020.041>