
SOSIALISASI PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DALAM PELAYANAN KESEHATAN KOTA DENPASAR

Silvia Intan Wardani^{1*}, Triyana Puspa Dewi², I Wayan Remiasa³

¹Jurusan Administrasi Kesehatan, Stikes Kesdam IX/Udayana, Denpasar, Indonesia

^{2,3}Jurusan Keperawatan, Stikes Kesdam IX/Udayana, Denpasar, Indonesia

Email: wardanisilviaintan@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam penyediaan layanan kesehatan digital, termasuk melalui inovasi aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Namun, di Kota Denpasar masih dijumpai berbagai hambatan seperti rendahnya pemahaman pengguna, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta minimnya kegiatan sosialisasi sehingga pemanfaatan aplikasi belum optimal. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan penggunaan aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS Kesehatan.

Mitra Pengabdian: Kegiatan ini bermitra dengan BPJS Kesehatan Cabang Renon Denpasar serta sejumlah fasilitas kesehatan di wilayah Kota Denpasar.

Metode: Pengabdian menggunakan pendekatan *Participatory Learning and Action* (PLA) yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat melalui ceramah interaktif, demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik langsung, diskusi kelompok, serta pendampingan individual. Pendekatan ini dipilih karena dianggap efektif dalam menciptakan proses pembelajaran dua arah dan mendorong peserta untuk menguasai teknologi digital secara mandiri. Evaluasi program dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test, lembar observasi praktik, serta angket kepuasan untuk mengukur pemahaman, keterampilan peserta, dan persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.

Hasil: Kegiatan menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan nilai rata-rata post-test naik dari 55% menjadi 90%, disertai antusiasme tinggi peserta selama sesi praktik. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar BPJS memperluas cakupan sosialisasi, fasilitas kesehatan menyediakan pendamping digital khusus, serta dilakukan peningkatan stabilitas jaringan dan penyempurnaan fitur aplikasi.

Kesimpulan: Kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan literasi digital dan efisiensi pelayanan BPJS di Kota Denpasar.

Kata Kunci: BPJS kesehatan, mobile JKN, pelayanan kesehatan digital

ABSTRACT

Background: The development of information technology has driven major changes in digital health services, including through the Mobile JKN application developed by BPJS Kesehatan to improve service accessibility and efficiency. However, in Denpasar City, several challenges remain, including limited user understanding, limited network infrastructure, and minimal socialization, resulting in suboptimal application use. This community service activity was conducted to improve BPJS Kesehatan participants' knowledge and skills in using the Mobile JKN app.

Community Service Partners: *This initiative is carried out in partnership with the BPJS Kesehatan Renon Denpasar Branch and several healthcare facilities in the Denpasar area.*

Methods: *This method was chosen because it promotes two-way learning and encourages participants to master digital health tools independently. Program evaluation was carried out using pre-test and post-test instruments, observation sheets during practice, and satisfaction questionnaires to measure understanding, technical skills, and perceptions of application usability.*

Results: *Indicated a significant improvement, with the average post-test score increasing from 55% to 90%, accompanied by strong participant enthusiasm during the practical sessions. Based on these findings, it is recommended that BPJS Kesehatan expand socialization coverage, provide digital companions at health facilities, and enhance network stability and application features to support wider adoption.*

Conclusion: *This community service activity contributes meaningfully to strengthening digital literacy and improving the efficiency of BPJS Kesehatan services in Denpasar City*

Keywords: *BPJS Kesehatan, mobile JKN, Digital Health Services*

PENDAHULUAN

Dalam zaman digital yang terus berkembang, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang kesehatan dan sistem jaminan sosial nasional (Kemenkes RI, 2023; Putri & Harjono, 2021). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan sebagai hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) dan (3), yang menegaskan bahwa setiap individu berhak atas pelayanan kesehatan dan jaminan sosial untuk mendukung kesejahteraan hidup (Yuliani, 2018). Sejalan dengan amanat tersebut, pemerintah membentuk sistem jaminan sosial yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, yang melahirkan dua lembaga utama, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Rahman & Chaniago, 2025).

Sebagai bentuk inovasi layanan publik, BPJS Kesehatan meluncurkan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN) untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap informasi kesehatan, serta mempermudah administrasi peserta (Budiarti, 2024). Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran, pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, antrean online, hingga konsultasi medis (Nurjayanti & Novratilova, 2025). Namun demikian, efektivitas implementasi Mobile JKN masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada mitra kegiatan, BPJS Kesehatan Cabang Renon Denpasar, ditemukan beberapa kendala utama seperti jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah, tampilan aplikasi yang kurang ramah pengguna, kesulitan login atau error sistem, serta rendahnya literasi digital masyarakat terhadap penggunaan aplikasi (Erika Novita Sari, 2024).

Masalah lain yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat dan minimnya pelatihan bagi petugas dalam memberikan pendampingan teknis kepada peserta. Akibatnya, sebagian masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS untuk mengurus administrasi, sehingga tujuan efisiensi layanan digital belum tercapai secara optimal (Anggreni et al., 2023). Tantangan ini diperkuat oleh temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingkat pemanfaatan Mobile JKN masih rendah karena keterbatasan pengetahuan dan dukungan teknis (Hakim et al., 2024).

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini berjudul “*Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan BPJS*

Kesehatan Kota Denpasar”, yang bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat dan tenaga kesehatan mengenai fitur serta manfaat aplikasi Mobile JKN sebagai media pelayanan digital yang cepat, efisien, dan transparan (Rachman et al., 2025). Program ini sekaligus menjadi bagian dari upaya nyata mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan yang sejalan dengan agenda Transformasi Layanan Primer BPJS Kesehatan dan kebijakan *Digital Health Indonesia 2024–2029* (Kemenkes RI, 2023).

Kota Denpasar sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik di Provinsi Bali memiliki masyarakat dengan mobilitas tinggi serta kebutuhan akses layanan kesehatan yang semakin kompleks. Di tengah perkembangan teknologi dan dorongan pemerintah terhadap digitalisasi layanan kesehatan, BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan administrasi tanpa harus datang ke kantor BPJS. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat Denpasar terhadap aplikasi ini masih terbatas, sehingga pemanfaatannya belum optimal. Data hasil sosialisasi di BPJS Kesehatan Cabang Renon mengungkapkan bahwa lebih dari 70% masyarakat belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, serta sebagian besar belum mengetahui fitur-fitur penting seperti antrean online, perubahan data peserta, pengecekan iuran, hingga akses riwayat pelayanan.

Rendahnya pemanfaatan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pertama, kurangnya sosialisasi dan edukasi langsung membuat masyarakat belum memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Minimnya media informasi seperti brosur atau panduan fisik di fasilitas kesehatan turut menyebabkan masyarakat tidak memiliki rujukan yang jelas. Kedua, kendala teknis, seperti kesulitan login, kode OTP yang tidak masuk, hingga error aplikasi, menyebabkan pengguna enggan melanjutkan penggunaan. Ketiga, kelompok usia lanjut dan peserta dengan literasi digital yang rendah sering kali merasa kurang percaya diri menggunakan layanan digital tanpa pendampingan petugas.

Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital BPJS Kesehatan dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Padahal, aplikasi Mobile JKN memiliki peran penting dalam mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas layanan publik. Jika pengetahuan masyarakat tetap rendah, maka potensi besar aplikasi ini tidak akan tercapai dan peserta akan terus bergantung pada layanan manual. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan pemahaman masyarakat Denpasar mengenai Mobile JKN menjadi langkah penting agar transformasi digital layanan kesehatan dapat berjalan efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Kegiatan PKM ini bersifat orisinal karena fokus utamanya adalah memberikan pendampingan praktis langsung kepada masyarakat pengguna layanan BPJS di Denpasar dalam mengoperasikan Mobile JKN, berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang hanya menilai tingkat kepuasan atau efektivitas aplikasi (Budiarti, 2024). Selain itu, kegiatan ini juga menekankan pada solusi berbasis literasi digital dan pelatihan interaktif sebagai bentuk pendekatan baru dalam memperkuat partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi layanan publik kesehatan (Rohmani & Utari, 2020).

Solusi yang ditawarkan dalam kegiatan ini berfokus pada peningkatan pemahaman dan kemampuan peserta dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN secara optimal. Langkah pertama dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan langsung mengenai instalasi serta penggunaan aplikasi kepada peserta BPJS, sehingga mereka dapat memahami fungsi dan fitur layanan secara mandiri. Selain itu, disusun materi edukatif berupa brosur, poster, dan panduan digital yang dirancang dengan bahasa sederhana dan visual informatif agar mudah dipahami oleh berbagai kelompok usia (Sarfika et al., 2020). Upaya ini turut

diperkuat dengan peningkatan kapasitas petugas BPJS melalui pelatihan untuk meningkatkan kemampuan responsif dalam menangani kendala teknis aplikasi, sehingga proses bantuan kepada peserta dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Selanjutnya, kegiatan juga melibatkan kolaborasi dengan fasilitas kesehatan dan media lokal guna memperluas jangkauan sosialisasi, memastikan informasi mengenai aplikasi Mobile JKN dapat diterima secara luas oleh masyarakat. Secara keseluruhan, solusi-solusi tersebut diharapkan mampu mendukung peningkatan literasi digital peserta dan memperkuat pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi (Ulva, 2017).

Potensi mitra, yaitu BPJS Kesehatan Cabang Renon Denpasar, sangat mendukung kegiatan ini karena memiliki jaringan kerja sama luas dengan berbagai fasilitas kesehatan dan komunitas masyarakat. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan dampak nyata dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat serta memperkuat sistem pelayanan publik berbasis teknologi yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan (WHO, 2021).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan metode *Participatory Learning and Action* (PLA) yang melibatkan tim dosen dari STIKES Kesdam IX/Udayana bersama pihak BPJS Kesehatan Cabang Renon Denpasar sebagai mitra pelaksana. Tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan serta menumbuhkan kemampuan peserta untuk menggunakan aplikasi tersebut secara mandiri.

Kegiatan dilaksanakan selama empat bulan, mulai Juni hingga September 2025, bertempat di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Renon Denpasar, dengan melibatkan peserta yang terdiri atas masyarakat pengguna layanan JKN, petugas fasilitas kesehatan, serta duta *Mobile JKN*.

Tabel 1. Tahap Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan yang Dilakukan
Tahap Persiapan	Juni – awal Juli 2025	<ol style="list-style-type: none">1. Koordinasi dengan Kepala BPJS Cab. Renon untuk penentuan jadwal dan teknis kegiatan.2. Pengurusan izin sosialisasi dan penyampaian surat resmi ke BPJS.3. Penyusunan materi sosialisasi (presentasi, modul, <i>pre–pos test</i>).4. Pembuatan media edukatif seperti brosur, slide, dan materi visual pendukung.5. Persiapan sarana prasarana: ruang pertemuan, alat presentasi, jaringan internet, perangkat praktik.6. Pengumpulan data awal, observasi, serta persiapan instrumen wawancara, dokumentasi, dan evaluasi.
Tahap Pelaksanaan Sosialisasi	Juli – Agustus 2025	<ol style="list-style-type: none">1. Pembukaan kegiatan dan perkenalan tim serta peserta.2. Penyampaian ceramah mengenai JKN dan manfaat Aplikasi Mobile JKN.3. Demonstrasi penggunaan aplikasi: instalasi, registrasi, aktivasi akun.4. Praktik pendampingan peserta menggunakan smartphone masing-masing.

Tahap Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan yang Dilakukan
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Penjelasan fitur-fitur utama: pendaftaran online, antrean FKTP/FKRTL, perubahan data peserta, info iuran, skrining kesehatan, dan pengajuan keluhan. 6. Diskusi interaktif dan tanya jawab mengenai kendala penggunaan aplikasi. 7. Pelaksanaan <i>pre-test</i> dan <i>post-test</i> untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta.
Tahap Monitoring dan Evaluasi	Agustus 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi langsung efektivitas penggunaan aplikasi oleh peserta dan mitra. 2. Pengumpulan feedback pengguna aplikasi Mobile JKN. 3. Evaluasi teknis terkait kemudahan akses, kendala login, fitur aplikasi, dan literasi digital peserta. 4. Analisis hasil <i>pre-test</i> dan <i>post-test</i> serta penyusunan temuan kegiatan.
Tahap Pelatihan dan Pendampingan Mitra	Agustus – September 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan petugas mitra (BPJS, FKTP, dan FKRTL) untuk pendampingan peserta. 2. Pendampingan langsung peserta di fasilitas kesehatan mengenai antrean online dan fitur pelayanan lain. 3. Penguatan literasi digital dan edukasi penggunaan aplikasi dengan pendekatan personal.
Tahap Penyusunan Laporan dan Publikasi	September 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan laporan akhir kegiatan pengabdian masyarakat. 2. Penyusunan artikel publikasi ilmiah untuk jurnal terakreditasi nasional. 3. Penyusunan dokumentasi kegiatan untuk keperluan laporan institusi.
Tahap Penyusunan Draft Buku (Luaran Tambahan)	September 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan draft buku sebagai luaran tambahan: rangkuman proses sosialisasi, strategi komunikasi kesehatan, studi kasus implementasi Mobile JKN, serta rekomendasi <i>best practice</i>. 2. Finalisasi naskah dan pengiriman ke penerbit/draf institusi.

Selanjutnya dilakukan tahap evaluasi dan refleksi untuk menilai tingkat keberhasilan kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui instrumen *pre-test* dan *post-test*, lembar observasi praktik, serta angket kepuasan untuk mengukur pemahaman, keterampilan peserta, dan persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, tim juga melakukan observasi langsung terhadap partisipasi peserta dan kelancaran penggunaan aplikasi, serta wawancara singkat untuk menggali kendala yang dihadapi peserta selama praktik.

Instrumen yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi instrumen *pre-test* dan *post-test*, lembar observasi praktik, serta angket kepuasan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan perubahan tingkat pengetahuan, sikap, dan ketrampilan peserta setelah mengikuti kegiatan sosialisasi. Evaluasi keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari peningkatan nilai pengetahuan, sikap dan ketrampilan peserta tetapi juga dari indikator partisipasi aktif peserta, kemampuan instalasi dan penggunaan aplikasi secara mandiri, serta tingkat kepuasan terhadap kegiatan sosialisasi. Kegiatan ini dinilai berhasil apabila minimal 80% peserta mampu mengunduh, mengaktifkan, dan memahami fitur utama aplikasi Mobile JKN.

Selain itu, dilakukan pendokumentasian kegiatan berupa foto, daftar hadir, dan laporan hasil wawancara untuk mendukung validitas hasil kegiatan. Hasil kegiatan disusun dalam bentuk laporan akhir, publikasi ilmiah, serta draf buku panduan pemanfaatan Mobile JKN sebagai luaran kegiatan.

Metode pelaksanaan ini disusun dengan mengacu pada pendekatan pengabdian masyarakat berbasis partisipatif, yang menempatkan masyarakat dan mitra sebagai bagian aktif dari proses kegiatan. Pendekatan ini sejalan dengan penjelasan sebelumnya mengenai perlunya sosialisasi yang melibatkan peserta secara langsung melalui wawancara, observasi, demonstrasi, serta pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga turut berperan dalam diskusi, praktik penggunaan aplikasi, hingga memberikan umpan balik atas kendala yang mereka alami. Cara kerja yang melibatkan partisipasi aktif ini memperkuat pemahaman dan mendorong perubahan perilaku secara lebih efektif.

Sebagaimana dijelaskan oleh Rohmani & Utari (2020), pelibatan masyarakat secara langsung dalam kegiatan edukatif mampu meningkatkan efektivitas pembelajaran dan keberlanjutan program. Dengan demikian, metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi Mobile JKN ini dirancang agar peserta merasa dilibatkan, didampingi, dan diberdayakan, sehingga solusi yang ditawarkan benar-benar menjawab kebutuhan mereka dan dapat diterapkan secara berkelanjutan.

HASIL

Kegiatan ini telah dilaksanakan dengan baik dan berjalan cukup sukses. Adapun hasil kegiatan ini disajikan melalui tabel berikut ini:

Tabel 2. Pemanfaatan Pengguna *Aplikasi Mobile JKN*

Kategori	Jumlah	%
Janis Kelamin		
Laki-Laki	17	17,71
Perempuan	79	82,29
Total	96	100
Peserta JKN		
Bukan Peserta	23	23,96
Peserta	73	76,04
Total	96	100
Pengguna <i>Aplikasi Mobile JKN</i>		
Tidak Menggunakan	69	71,88
Menggunakan	27	28,13
Total	96	100
Pemanfaatan <i>Mobile JKN</i>		
Belum Memanfaatkan	70	72,92
Memanfaatkan	26	27,08
Total	96	100
Pengetahuan		
Kurang	32	33,33
Baik	64	66,67
Total	96	100
Aksesibilitas		
Kurang	11	11,46
Mudah	85	88,54
Total	96	100

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas didapatkan data bahwa dari 96 responden, yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 79 orang (82,29%) sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang (17,71%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada kegiatan ini paling banyak adalah perempuan. Responden yang merupakan peserta JKN ada 73 orang (76,04%), sedangkan yang belum terdaftar sebagai peserta JKN sebanyak 23 orang (23,96%). Data disimpulkan bahwa kepesertaan belum 100%. Responden yang menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 27 orang (28,13%), sedangkan yang tidak menggunakan aplikasi mobile JKN sebanyak 69 orang (71,88%). Dapat disimpulkan bahwa banyak yang belum menggunakan aplikasi mobile JKN.

Responden yang memanfaatkan aplikasi mobile JKN sebanyak 26 orang (27,08%), sedangkan yang belum memanfaatkan aplikasi mobile JKN sebanyak 70 orang (72,92%). Dapat disimpulkan bahwa masih banyak yang belum memanfaatkan aplikasi mobile JKN. Responden yang mempunyai pengetahuan baik terhadap aplikasi mobile JKN sebanyak 64 orang (66,67%), sedangkan yang mempunyai pengetahuan kurang sebanyak 32 orang (33,33%). Dapat disimpulkan bahwa responden lebih dari 50% memiliki pengetahuan yang baik mengenai aplikasi mobile JKN. Responden yang merasakan aksesibilitas aplikasi mobile JKN sebanyak 85 orang (88,54%), sedangkan yang kurang mudah dalam aksesibilitas aplikasi mobile JKN sebanyak 11 orang (11,46%). Dapat disimpulkan banyak respon yang merasakan kemudahan penggunaan aplikasi mobile JKN.

Setelah dilakukan sosialisasi, pemahaman meningkat dari 55% menjadi 90% berdasarkan hasil pre-test dan post-test pada hari yang sama, yang menunjukkan bahwa penyuluhan, demonstrasi, dan pendampingan langsung efektif meningkatkan pemahaman serta mendorong pemanfaatan fitur aplikasi Mobile JKN.

Tabel 3. Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pengetahuan dan Aksesibilitas

Variabel	Kategori	Pemanfaatan	
		Tidak Memanfaatkan	Memanfaatkan
Pengetahuan	Kurang	33	3
	Baik	46	14
Aksesibilitas	Mudah	11	0
	Kurang	59	26

Data menunjukkan bahwa pada variabel pengetahuan, responden dengan kategori pengetahuan *kurang* sebagian besar tidak memanfaatkan layanan (33 orang), dan hanya sedikit yang memanfaatkan (3 orang). Sementara itu, responden dengan pengetahuan *baik* juga didominasi oleh yang tidak memanfaatkan (46 orang), namun jumlah yang memanfaatkan lebih banyak dibandingkan kelompok pengetahuan kurang (14 orang).

Pada variabel aksesibilitas, responden dengan akses *mudah* seluruhnya tidak memanfaatkan layanan (11 orang). Sebaliknya, pada kategori akses *kurang*, sebagian besar tidak memanfaatkan (59 orang), tetapi terdapat jumlah yang cukup signifikan yang memanfaatkan (26 orang).

Secara umum, dapat dilihat bahwa pemanfaatan masih rendah pada semua kategori, meskipun cenderung lebih tinggi pada responden dengan pengetahuan baik dan aksesibilitas yang kurang.

PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN memiliki tujuan utama untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan digital BPJS Kesehatan sebagai upaya memperluas akses dan efisiensi pelayanan kesehatan di Kota

Denpasar. Berdasarkan hasil kegiatan, dapat diinterpretasikan bahwa tujuan tersebut telah tercapai secara signifikan. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan transfer pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, sehingga mendukung terciptanya layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan transparan (Pujiasih et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan masyarakat, hasil ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN mampu menjawab permasalahan administratif yang sebelumnya menghambat efektivitas layanan. Sosialisasi ini memperlihatkan adanya perubahan perilaku peserta dalam mengakses pelayanan BPJS. Sebanyak 90% peserta berhasil memahami cara menggunakan aplikasi, serta menunjukkan antusiasme tinggi dalam praktik langsung selama kegiatan berlangsung. Hal ini mengindikasikan bahwa kegiatan sosialisasi tidak hanya memberikan pemahaman teoretis, tetapi juga membentuk kemampuan praktis masyarakat dalam memanfaatkan teknologi kesehatan digital (Sadiqin et al., 2025).

Secara ilmiah, peningkatan ini dapat dijelaskan oleh teori adopsi teknologi dan literasi digital masyarakat yang berperan dalam penerimaan inovasi pelayanan publik. Tingkat kemudahan akses (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN (Yunus & Syukur, 2025). Hasil kegiatan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi administratif dan memperpendek waktu tunggu pelayanan (Sri Nurul Kur'aini et al., 2023). Namun, dalam implementasinya di Denpasar masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan jaringan, error aplikasi, dan keterbatasan literasi digital, terutama pada kelompok usia lanjut. Hal ini menjadi batasan utama kegiatan yang perlu mendapat perhatian dalam program lanjutan (Khathimah et al., 2025).

Indikator keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, adanya peningkatan pengetahuan masyarakat mengenai manfaat aplikasi Mobile JKN yang dibuktikan dengan kenaikan skor post-test sebesar 35%. Kedua, munculnya respon positif dari peserta serta mitra BPJS Kesehatan, yang terlihat melalui partisipasi aktif dalam sesi diskusi dan praktik penggunaan aplikasi. Ketiga, tersusunnya draft buku panduan dan publikasi ilmiah sebagai luaran kegiatan yang berfungsi sebagai rujukan edukatif sekaligus dokumentasi kegiatan.

Dari sisi sosial, kegiatan ini memiliki signifikansi dalam memperkuat kolaborasi antara lembaga pendidikan tinggi dan instansi pelayanan publik. Keterlibatan BPJS Kesehatan Cabang Denpasar sebagai mitra aktif memperkuat efektivitas pelaksanaan, sekaligus menjadi bentuk nyata sinergi antara akademisi dan praktisi kesehatan dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik (Kur'aini et al., 2023). Adapun keunggulan kegiatan ini adalah pendekatan interaktif dan partisipatif, di mana peserta tidak hanya menerima informasi tetapi juga melakukan simulasi penggunaan aplikasi secara langsung. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat, terutama bagi kelompok pengguna baru (Sundoro et al., 2023).

Meski demikian, terdapat beberapa kelemahan dan batasan dalam pelaksanaan kegiatan. Pertama, keterbatasan waktu sosialisasi menyebabkan pendampingan praktik belum maksimal bagi seluruh peserta. Kedua, masih terdapat kendala teknis berupa kestabilan jaringan internet di beberapa titik lokasi. Ketiga, sebagian peserta lanjut usia mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi meskipun telah diberikan panduan langsung. Oleh karena itu, keberlanjutan program melalui pelatihan lanjutan dan kolaborasi dengan kader masyarakat digital perlu dipertimbangkan untuk memperluas dampak kegiatan ini (Lestari et al., 2022).

Dari perspektif keberlanjutan, kegiatan ini membuka peluang pengembangan lebih lanjut dalam bentuk pelatihan *digital health literacy* dan penyusunan modul pembelajaran daring tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, hasil kegiatan dapat menjadi dasar bagi BPJS Kesehatan untuk memperkuat fitur edukatif dalam aplikasi, seperti tutorial interaktif atau layanan bantuan langsung bagi pengguna baru. Ke depan, sosialisasi serupa dapat diperluas ke tingkat puskesmas dan fasilitas kesehatan primer agar manfaat transformasi digital ini dapat dirasakan lebih luas oleh masyarakat (Pujiasih et al., 2025).

Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat ini telah mencapai tujuannya, yakni meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Keberhasilan ini diukur dari perubahan pengetahuan, perilaku pengguna, dan respon positif peserta, serta adanya kontribusi nyata dalam mendukung digitalisasi layanan kesehatan nasional (Utami et al., 2024).

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui metode ceramah, demonstrasi, dan diskusi interaktif. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dilanjutkan dengan pengenalan serta penjelasan fitur-fitur pada aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, peserta diberikan panduan mengenai langkah-langkah instalasi dan aktivasi akun Mobile JKN. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan demonstrasi penggunaan fitur utama aplikasi, seperti pendaftaran online, antrean fasilitas kesehatan, informasi tagihan, serta layanan konsultasi online.

Selama kegiatan berlangsung, peserta sangat antusias mengikuti sesi tanya jawab serta praktik langsung penggunaan aplikasi di smartphone masing-masing dengan pendampingan tim pengabdian masyarakat.

Kegiatan sosialisasi ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang Aplikasi Mobile JKN sebelumnya masih rendah, terutama pada kelompok usia di atas 40 tahun dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Hal ini terlihat dari hasil pre-test yang menunjukkan hanya sebagian kecil peserta (sekitar 30%) yang mengetahui fungsi dan manfaat aplikasi Mobile JKN. Melalui kegiatan ini, terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hasil post-test menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta terhadap berbagai fitur aplikasi, seperti pendaftaran baru dan perubahan data, pembuatan antrean online di fasilitas kesehatan, serta akses informasi riwayat pelayanan dan tagihan iuran. Keberhasilan kegiatan ini didukung oleh beberapa faktor, antara lain dukungan dari BPJS Kesehatan Cabang Denpasar yang secara aktif mendampingi tim pengabdian masyarakat, kesiapan sarana teknologi seperti jaringan internet dan perangkat smartphone yang dimiliki peserta, serta tingginya antusiasme masyarakat dalam mengikuti kegiatan secara aktif. Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Kota Denpasar berjalan dengan lancar dan efektif, ditandai dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan peserta dalam mengakses layanan kesehatan melalui platform digital. Aplikasi Mobile JKN terbukti menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan sekaligus mempermudah akses layanan bagi masyarakat.



Gambar 1. Pelaksanaan Pengabdian

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, terlihat dari kenaikan skor pemahaman dari 55% menjadi 90% setelah sosialisasi. Peserta menjadi lebih memahami penggunaan aplikasi MJKN, serta akses informasi layanan. Antusiasme peserta menunjukkan tingginya minat terhadap layanan kesehatan digital. Keberhasilan kegiatan didukung oleh BPJS Kesehatan Cabang Denpasar dan kesiapan sarana teknologi. Meski demikian, beberapa kendala masih ditemui, seperti keterbatasan literasi digital pada peserta usia lanjut, masalah jaringan internet, dan tampilan aplikasi yang kurang ramah pengguna. Kendala ini menjadi masukan penting untuk perbaikan pendampingan, pengembangan sistem, dan perluasan sosialisasi. Secara keseluruhan, kegiatan ini efektif dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN dan mendukung upaya percepatan serta efisiensi layanan kesehatan di Kota Denpasar.

REKOMENDASI

Rekomendasi yang dapat diterapkan secara langsung adalah memperluas sosialisasi Mobile JKN dengan format yang lebih sederhana dan mudah diakses, terutama bagi kelompok dengan literasi digital rendah. BPJS Kesehatan dan fasilitas kesehatan perlu rutin mengadakan pelatihan praktis di lokasi pelayanan serta memanfaatkan media sosial untuk penyebaran informasi singkat dan tutorial penggunaan aplikasi. Di sisi teknis, pengembangan aplikasi perlu difokuskan pada peningkatan stabilitas, kemudahan navigasi, dan penguatan keamanan data. Setiap fasilitas kesehatan juga dianjurkan memiliki petugas pendamping digital yang siap membantu peserta menggunakan aplikasi secara mandiri.

Upaya ini diharapkan dapat mempercepat adopsi Mobile JKN dan mendukung layanan kesehatan digital yang lebih inklusif dan efisien bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan izin, dukungan, dan kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini. Apresiasi juga kami berikan kepada tim pelaksana, peserta kegiatan, serta semua pihak yang berperan dalam penyusunan dan penyempurnaan laporan, baik dari aspek teknis maupun editorial. Semoga kegiatan ini memberikan manfaat nyata bagi peningkatan literasi digital kesehatan dan mutu pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, Widya, N. K., Widiantara, I., & Lasmini, N. K. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar* (Vol. 15, Number 2) [Doctoral DISSERTATION]. Politeknik Negeri Bali.
- Budiarti, T. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Jurnal Kemas Prima Indonesia*, 8(2), 77–80.
- Erika Novita Sari. (2024). Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi Kasus Pada BPJS Kesehatan Wonogiri [Doctoral Dissertation]. In *Laporan Penelitian Terapan*. Universitas Islam Indonesia.
- Hakim, A. U., Rustanto, A. E., Bratakusumah, D. S., & Sutawijaya, A. H. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai Bagian Pelayanan Publik pada BPJS Kesehatan di Kota Bekasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36312/jcm.v5i2.2744>
- Kemendes RI. (2023). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2025–2029*.
- Khathimah, H., Farahany, S., & Purba, S. H. (2025). Tantangan Dan Peluang Dalam Transformasi Digital Kesehatan Di Rumah Sakit. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra*, 5(1). <https://doi.org/10.52005/abdiputra.v5i1.347>
- Kur'aini, N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1).
- Lestari, W., Trisnantoro, L., & Andayani, N. L. P. E. P. (2022). Gambaran Kinerja Rumah Sakit Sebelum dan Sesudah Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 24(03). <https://doi.org/10.22146/jmpk.v24i03.4130>
- Nurjayanti, R., & Novratilova, S. (2025). Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) pada Pendaftaran Rawat Jalan menggunakan Metode TAM. *Jurnal Kesehatan Tropis Indonesia*, 3(3), 161–173. <https://doi.org/https://doi.org/10.63265/jkti.v3i3.112>
- Pujiasih, R., Kurniasih, Y., Mukti, A., & Nugraha, J. T. (2025). Efektivitas Aplikasi Mobile JKN terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna BPJS Puskesmas Magelang Tengah. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1).
- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, A. 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). <https://doi.org/10.54082/jamsi.2189>
- Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Mobile JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran Online. *TECHNO*, 26(1).
- Rohmani, N., & Utari, D. (2020). Pemberdayaan Masyarakat melalui Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Kader Posyandu. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), 167–174. <https://doi.org/10.30653/002.202051.271>
- Sadiqin, A., Dwi Prasetyo, H., & Komariyah, F. (2025). Transformasi Digital Desa: Pelatihan dan Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Layanan Publik Berbasis Online. *Jurnal Ekonomi, Pendidikan Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2). <https://doi.org/10.63200/jependimas.v2i2.42>
- Sarfika, R., Maisa, E. A., Yuliharni, S., Putri, D. E., Erwina, I., Wenny, B. P., Fatmadona, R., & Novrianda, D. (2020). Pelatihan Komunikasi Terapeutik Guna Meningkatkan Pengetahuan Perawat dalam Caring. *Jurnal Hilirisasi IPTEKS*, 3(1). <https://doi.org/10.25077/jhi.v3i2.386>
- Sri Nurul Kur'aini, Anggi Napida Angraini, Intan Nurcahyaningstih, Pri Handini Setyoningsih, & Febriana Widyastuti. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1). <https://doi.org/10.36049/genitri.v2i1.90>
- Sundoro, T., Endartiwi, S. S., Suyatno, S., & Mustofa, A. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN pada Warga Dusun Mojosari. *HIKMAYO: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amayo*, 2(1). <https://doi.org/10.56606/hikmayo.v2i1.106>
- Ulva, F. (2017). Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang). *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), 95–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.30559/jpn.v2i1.17>
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2). <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>
- WHO. (2021). Global strategy on digital health 2020-2025. Geneva : 2021. In *World Health Organization*.
- Yunus, Muh. Y., & Syukur, M. (2025). Transformasi Digital Dalam Kewirausahaan Kesehatan: Peluang Dan Tantangan Bagi Kesehatan Masyarakat. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3). <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3164>