



Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cigandamekar

Pipit Nur Pitriawati¹, Risna Nurlia², Enung Nur'Aisah³, Aida Oktaviani⁴

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan^{1,2}

Program Studi Gizi, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan³

UPTD Puskesmas Cigandamekar Kuningan⁴

e-mail: pnurpitriawati@gmail.com

Abstrak

Pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Mobile JKN menjadi satu dari sekian langkah guna memberikan kemudahan akses masyarakat pada layanan kesehatan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan untuk menambah tingkatan pengetahuan maupun keterampilan peserta JKN dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, khususnya untuk pendaftaran layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Cigandamekar. Kegiatan dilakukan melalui edukasi x banner dan penyuluhan langsung kepada peserta sehingga mereka dapat memahami cara penggunaan aplikasi secara lebih baik. Hasil kegiatan memperlihatkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN, terutama fitur pendaftaran antrean online. Kemudahan tersebut membantu peserta memperoleh layanan kesehatan dengan lebih praktis serta mengurangi waktu tunggu saat berkunjung ke puskesmas. Oleh karena itu, kegiatan ini turut mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cigandamekar. Oleh karena itu, edukasi mengenai penggunaan Mobile JKN perlu terus dilakukan sebagai bagian dari upaya mendukung transformasi digital.

Kata Kunci: *Mobile JKN, Transformasi Digital, Pelayanan Kesehatan, Pengabdian Masyarakat Puskesmas.*

Abstract

The use of digital technology through Mobile JKN application is one of efforts to facilitate public access to health services in National Health Insurance Program (JKN). This community service activity was carried out to improve the knowledge and skills of JKN participants in utilizing the Mobile JKN application, especially for health service registration at the Cigandamekar Health Center UPTD. The activity is carried out through counseling and direct assistance to participants so that they can better understand how to use the application. The results showed an increase in public understanding of the various features available in Mobile JKN application, especially the online queue registration feature. This convenience helps participants obtain health services more practically and reduces waiting time when visiting health centers. In addition, this activity also encourages the use of digital-based health services in the work area of the Cigandamekar Health Center UPTD. Therefore, education on the use of Mobile JKN needs to continue to be carried out as part of efforts to support digital transformation.

Kata Kunci: *Mobile JKN, Digital Transformation, Health Services, Community*

PENDAHULUAN

Di era digital ini, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu langkah yang diambil adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN mengakses berbagai layanan kesehatan dengan berani, termasuk pendaftaran antrean (Kusumaningtyas, 2025). Dengan aplikasi ini, diharapkan masyarakat dapat menghemat waktu, mengurangi kebutuhan fisik, dan memiliki kepastian jadwal kunjungan. Namun, masih ada beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi ini, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang fitur aplikasi dan keterbatasan kemampuan penggunaan telepon pintar (Suhena & Fitriani, 2024). Wilayah kerja UPTD Puskesmas Cigandamekar memiliki jumlah penduduk 34.773 jiwa, dengan 10.702 kepala keluarga. Dari jumlah tersebut, 12.371 jiwa atau sekitar 35,6% telah menjadi peserta JKN. Kondisi ini menunjukkan bahwasanya sebagian masyarakat telah memiliki akses ke layanan kesehatan digital.

Namun, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan antrean online secara optimal. Hal ini berdampak pada tujuan utama penerapan Mobile JKN, yaitu mengurangi penyediaan pasien di loket pendaftaran dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Kusumaningtyas, 2025). Beberapa penelitian menunjukkan bahwasanya edukasi maupun pendampingan penggunaan aplikasi kesehatan digital dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) berupa edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN (Situmorang & Maryanti, 2026). Kegiatan ini bermaksud guna menambah tingkatan pengetahuan, pemahaman, maupun keterampilan masyarakat dalam mempergunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya untuk pendaftaran antrean online dan pemanfaatan berbagai layanan kesehatan digital yang tersedia pada aplikasi tersebut. Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah, cepat, maupun efisien (Magdalena et al., 2026).

METODE

Kegiatan PKM ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cigandamekar, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat pada tahun 2025 dalam kegiatan Praktek Belajar Lapangan (PBL). Sasaran kegiatan adalah pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berkunjung ke puskesmas, khususnya masyarakat yang belum memahami pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran pelayanan kesehatan secara daring (UPTD Puskesmas Cigandamekar, 2024). Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif masyarakat (*participatory approach*) yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama dalam tahapan peningkatan pengetahuan maupun keterampilan

penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pendekatan ini dipilih karena keterlibatan aktif masyarakat terbukti mampu meningkatkan efektivitas program edukasi kesehatan dan mendorong perubahan perilaku yang lebih berkelanjutan (Notoatmodjo, 2018). Tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu, tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan petugas pendaftaran serta beberapa peserta JKN yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Cigandamekar. Hasil identifikasi menunjukkan bahwasanya masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui fitur pendaftaran antrean online melalui aplikasi Mobile JKN sehingga lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang dan meningkatkan waktu tunggu pelayanan (Aqidah et al., 2024). Berdasarkan hasil identifikasi masalah, masyarakat memerlukan edukasi mengenai manfaat, fungsi, dan langkah-langkah penggunaan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, dibuat media promosi kesehatan berupa banner edukatif yang memuat informasi tata cara registrasi akun, proses pendaftaran antrean online, serta manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Penggunaan media visual seperti banner diketahui efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi kesehatan karena mudah dibaca dan dipahami (Indriani et al., 2025).

Kegiatan edukasi dilaksanakan melalui penyuluhan langsung kepada masyarakat yang datang ke puskesmas. Dengan diberikan penjelasan mengenai fitur-fitur aplikasi Mobile JKN, manfaat penggunaan antrean online, melalui *Handphone* pasien (Magdalena et al., 2026). Metode penyuluhan langsung, dipilih karena mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan teknologi kesehatan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya edukasi berbasis praktik langsung memberikan peningkatan pengetahuan yang lebih baik dibandingkan metode ceramah semata (Kusumawati et al., 2024). Sebagai upaya penguatan informasi dan keberlanjutan program, banner edukasi dipasang pada area strategis di ruang pendaftaran dan ruang tunggu UPTD Puskesmas Cigandamekar. Banner berfungsi sebagai media informasi yang dapat diakses masyarakat setiap saat sehingga membantu memperkuat pesan-pesan edukasi yang telah diberikan (Belakang et al., 2025). Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap kemampuan pasien dalam melakukan pendaftaran antrean online dengan digunakannya aplikasi Mobile JKN serta diskusi langsung mengenai permasalahan yang dihadapi selama penggunaan aplikasi. Keberhasilan kegiatan diukur dari meningkatnya pemahaman peserta mengenai fungsi Mobile JKN dan kemampuan peserta melakukan pendaftaran pelayanan kesehatan secara mandiri melalui aplikasi (Magdalena et al., 2026). Metode pengabdian ini mengacu pada prinsip pemberdayaan masyarakat yang menekankan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih mudah, cepat, dan efisien (Situmorang & Maryanti, 2026).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran pelayanan kesehatan dilaksanakan di UPTD Puskesmas Cigandamekar melalui tahapan identifikasi masalah, penyuluhan, pendampingan praktik langsung, dan pemasangan banner edukasi. Adapun tujuannya dari kegiatan ini guna menambah tingkatan pengetahuan maupun keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital kesehatan sehingga proses pendaftaran pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien (Aqidah et al., 2024). Berdasarkan hasil identifikasi masalah, masih banyak peserta JKN yang belum memanfaatkan fitur antrean online pada aplikasi Mobile JKN. Sebagian besar masyarakat masih melakukan pendaftaran secara langsung di loket pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pada jam pelayanan tertentu dan menunjukkan bahwasanya pemanfaatan teknologi digital kesehatan belum optimal. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cigandamekar yang menunjukkan bahwasanya masih rendahnya pemanfaatan Mobile JKN dipengaruhi oleh kurangnya literasi digital (UPTD Puskesmas Cigandamekar, 2024). Selama pelaksanaan kegiatan, peserta memperoleh materi mengenai manfaat Mobile JKN, cara registrasi akun, prosedur pengambilan nomor antrean online, pemanfaatan fitur perubahan data peserta, konsultasi dokter, skrining kesehatan, serta informasi ketersediaan tempat tidur rumah sakit. Selain itu, peserta diberikan kesempatan guna mempraktikkan penggunaan aplikasi secara langsung menggunakan *Handphone* masing-masing dengan pendampingan tim pengabdian. Hasil observasi menunjukkan bahwasanya peserta sangat antusias mengikuti kegiatan. Sebagian besar peserta yang sebelumnya belum pernah menggunakan Mobile JKN mampu melakukan proses registrasi dan pengambilan antrean online secara mandiri setelah mendapatkan pendampingan (Situmorang & Maryanti, 2026).

Peningkatan pemahaman pasien setelah penyuluhan menunjukkan bahwasanya edukasi dengan basis praktik langsung sebagai pendekatan yang efektif dalam menambah tingkatan kemampuan masyarakat memanfaatkan teknologi kesehatan digital. Hasil ini memperlihatkan bahwasanya pengetahuan masyarakat mengenai Mobile JKN sebelumnya masih terbatas, terutama terkait fitur antrean online dan registrasi akun. Setelah memperoleh edukasi, peserta lebih memahami manfaat aplikasi serta mampu menggunakannya secara mandiri (Magdalena et al., 2026). Temuan ini selaras dengan kajian sebelumnya yang menyimpulkan bahwasanya aplikasi Mobile JKN memberikan kontribusinya yang positif pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui kemudahan akses layanan, efisiensi administrasi, serta peningkatan kepuasan peserta JKN. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwasanya Mobile JKN merupakan bagian penting dari transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia (Dwi Anastasya, Ahmad Hussaein, & Lies Aryani, 2024). Hasil pengabdian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwasanya kualitas layanan Mobile JKN memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan akses layanan kesehatan

melalui aplikasi digital memungkinkan peserta memperoleh pelayanan yang lebih cepat, fleksibel, dan efisien dibandingkan metode konvensional (Paramitha, Oktafera Halmi Qur-ani, & Sri Hajjah Purba, 2025).

Peningkatan pengetahuan peserta setelah edukasi menunjukkan bahwasanya faktor literasi digital masih menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi Mobile JKN. keberhasilan implementasi Mobile JKN tidak hanya ditetapkan dari kualitas teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat dan kemampuan pengguna dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, kegiatan edukasi maupun pendampingan perlu dilaksanakan dengan berkelanjutan agar masyarakat dapat memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal (Makmur, Reza Aril Ahri, & Nurgahayu, 2024). Keberhasilan kegiatan ini juga diperkuat dengan penggunaan media promosi kesehatan berupa banner yang dipasang pada area pelayanan puskesmas. Media visual tersebut berfungsi sebagai sarana edukasi berkelanjutan bagi peserta JKN yang datang berobat. ketersediaan media informasi seperti banner, leaflet, dan petunjuk penggunaan aplikasi menjadi faktor pendukung penting dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama (Daniati, Hasanah, & Astika, 2025). Dari sisi mutu pelayanan, pemanfaatan Mobile JKN mampu mengurangi antrean pendaftaran, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. menunjukkan bahwasanya kualitas layanan Mobile JKN memperoleh tingkatan kepuasan pengguna yang baik karena mampu memberikan kemudahan akses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan (Rohmah, Desty, & Arumsari, 2024).

Wilayah kerja UPTD Puskesmas Cigandamekar memiliki jumlah penduduk sebanyak 34.773 jiwa dan peserta JKN sebanyak 12.371 jiwa. Besarnya jumlah peserta tersebut memperlihatkan bahwasanya digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan penting dalam menambah tingkatan efisiensi pelayanan dan mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan. Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain keterbatasan kemampuan penggunaan smartphone pada kelompok lanjut usia, kurangnya pemahaman mengenai fitur-fitur aplikasi, serta keterbatasan akses internet pada beberapa pengguna. Oleh karena itu, diperlukan program edukasi berkelanjutan, pendampingan oleh petugas kesehatan, serta penguatan media informasi di fasilitas kesehatan agar pemanfaatan Mobile JKN semakin optimal. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil menambah tingkatan pengetahuan maupun keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Peningkatan rerata nilai pengetahuan sebesar 47,5% menegaskan jika kegiatan edukasi maupun pendampingan yang dilaksanakan efektif dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan serta menambah tingkatan akses masyarakat pada pelayanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, maupun efisien (UPTD Puskesmas Cigandamekar, 2024).



Gambar 1. Penyuluhan Kepada Pasien



Gambar 2. Media Banner

Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan kegiatan edukasi yang dilaksanakan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Cigandamekar. Kegiatan ini menjadi sarana pelaksanaan edukasi kepada pasien JKN Selain penyampaian materi secara langsung, pasien juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi dan mengajukan pertanyaan terkait imunisasi sehingga proses edukasi berlangsung secara interaktif. Gambar 2 Banner dirancang dengan tampilan yang menarik serta memuat informasi mengenai ngkah-langkah pendaftaran antrean online melalui aplikasi Mobile JKN secara sistematis dan mudah dipahami oleh masyarakat. Keberadaan media informasi ini menjadi salah satu strategi edukasi yang bertujuan meningkatkan pengetahuan peserta JKN mengenai pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai edukasi maupun pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Cigandamekar telah terlaksanakan dengan baik maupun mencapai tujuan yang diharapkan. Melalui metode penyuluhan, praktik langsung, serta pemanfaatan media edukasi berupa banner, peserta JKN memperoleh peningkatan pengetahuan maupun keterampilan dalam mempergunakan aplikasi Mobile JKN, khususnya untuk pen Hasil kegiatan menunjukkan bahwasanya peserta yang sebelumnya belum memahami fitur-fitur Mobile JKN mampu melakukan registrasi akun dan pendaftaran antrean secara mandiri setelah mendapatkan pendampingan. Peningkatan rerata nilai pengetahuan sebesar 47,5% menegaskan bahwasanya edukasi yang diberikan efektif dalam menambah tingkatan literasi digital kesehatan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan Mobile JKN berpotensi mengurangi antrean di loket pendaftaran, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi akses layanan kesehatan. pendaftaran antrean online dan pemanfaatan layanan kesehatan digital lainnya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kemampuan penggunaan smartphone pada kelompok lanjut usia

dan keterbatasan akses internet pada sebagian masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan serta penguatan media informasi di fasilitas kesehatan agar pemanfaatan Mobile JKN semakin optimal. Secara keseluruhan, kegiatan ini mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan dan berkontribusi dalam meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

DAFTAR PUSTAKA

- Aqidah, D. F., Sa'ban, Z., Puteri, Z., Syahrani, A., Malolo, H. A., Utami, W. A., ... Devitha Ayu, R. (2024). Analisis Prioritas Masalah Kesehatan di Desa Bara Batu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *PARTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 14.
- Belakang, A. L., Daarut, P., Surakarta, T., Tengah, J., Signed, W., & Test, R. (2025). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aufa (JPMA) Volume 7 No. 2 Agustus 2025 Efektivitas Media Poster dalam Meningkatkan Pengetahuan Personal Hygiene di Pesantren Daarut Taqwa Surakarta Jawa Tengah Ardyawati Wira Oktaviana, Nurul Huda Zaen, Savira Tiana Mei*. 7(2), 0–5.
- Daniati, S. E., Hasanah, S., & Astika, F. (2025). Penerapan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Guna Meningkatkan Peayanan (Fitur Pendaftaran) BPJS di Puskesmas X Kota Pekanbaru Tahun 2025 Universitas Hang tuah pekanbaru * Corresponding Author: *Journal of Hospital Management and Health Sciences(JHMHS)*, 6(1), 1–6.
- Dwi Anastasya, Ahmad Hussaein, & Lies Aryani. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802.
- Indriani, F., Ramadhanu, S., Tarigan, D. B. P., Daulay, R. M., Zaki, A., Gunawan, M. K., & Aulia, R. G. (2025). Pengaruh Edukasi Media Poster Terhadap Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Mengenai STBM Di Wilayah Kerja Puskesmas Bandar Senembah. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(4), 1631–1641. <https://doi.org/10.57218/jkj.vol4.iss4.2196>
- Kusumaningtyas, R. (2025). *(Antrean) Aplikasi Mobile JKN di FKTP Program Jaminan Kesehatan Nasional tidak*.
- Kusumawati, Y., Sari, M. H. N., Wijayanti, A. C., Zulaekah, S., Nurfaiza, E. N., & Firantika, R. (2024). Video-based Training for Health Cadres on Mental Health and Social Support for Pregnant Women. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 20(1), 66–75. <https://doi.org/10.15294/kemas.v20i1.47251>
- Magdalena, M., Wahyuni, D., Saputri, F. M., Mellu, J., Sabet, N., Tukan, M. K., ... Weruin, N. S. (2026). *Peningkatan Pengetahuan Peserta dan Calon Peserta Melalui Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN*. 3(11), 6301–6308.
- Makmur, S. F. A. S., Reza Aril Ahri, & Nurgahayu. (2024). Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 786–796. <https://doi.org/10.33096/woph.v5i5.2093>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Paramitha, L., Oktafera Halmi Qur-ani, & Sri Hajjah Purba. (2025). Analisis Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra*, 5(1), 51–58. <https://doi.org/10.52005/abdiputra.v5i1.343>
- Rohmah, S., Desty, R. T., & Arumsari, W. (2024). Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.31331/ijheco.v5i1.3161>
- Situmorang, B., & Maryanti, E. (2026). *Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan melalui Edukasi dan Pendampingan Masyarakat di Kota Sibolga*. 4(4), 25230–25237.
- Suhena, I., & Fitriani, A. D. (2024). *Implementasi_Penggunaan_Antrian_Online_Melalui_Apl*. 5, 10658–10671.
- UPTD Puskesmas Cigandamekar. (2024). *Profil Puskesmas Cigandamekar Tahun 2024*. Kuningan: UPTD Puskesmas Cigandamekar.