

EDUKASI DIGITALISASI LAYANAN KESEHATAN MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI PUSKESMAS SUKARATU

Nanda Nurul Latifah^{1*}, Nayya Rimadania Fitri¹, Tiara Putri Laksana², Lusi Nurdianti², Syipa Zalia Parha², Eli Rosmawari², Rahmania Arunita², Vidhila Adestia Pratiwi², Azkia Ma'rifah Nurbaitin², Fitriya Fauziyah², Gina Fauziyah Puspita Sari², Riyandini Siti Nurhalimah², Seulistia Putri², Nadya Nasywa Saputri², Cherie Dhiya Nazwa Alivia², Rizki Ahmad Fauzi², Muhammad Al Farez³, Ivan Yuliansyah²

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

² Fakultas Farmasi, Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

³ Fakultas Teknologi dan Bisnis, Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

*Korespondensi: nandanurullatifah0@gmail.com

ABSTRACT

This community service activity aims to increase public understanding and awareness of the benefits of using the Mobile JKN application in supporting health services at the Sukaratu Health Center. This activity includes personal education through direct assistance and leaflet distribution containing guidelines for using the Mobile JKN application to 20 participants consisting of patients and patient families. The material presented included steps to download the application, register, and utilize key features such as online outpatient registration, bed availability information, service history, and online queue services. Technical obstacles, such as internet network problems and low digital literacy, were overcome with direct guidance by the service team. The results of the activity showed a 45% increase in participants' knowledge and skills, with 9 out of 20 participants successfully downloading and creating accounts during the session. This improvement is expected to enhance access and quality of health services. This activity supports digital transformation efforts in health services while strengthening the implementation of the JKN Program towards universal health coverage.

Keywords: Mobile JKN, health service digital education, digital literacy, digital health services, puskesmas

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mendukung layanan kesehatan di Puskesmas Sukaratu. Kegiatan ini meliputi edukasi secara personal melalui pendampingan langsung dan distribusi leaflet berisi panduan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada 20 peserta yang terdiri dari pasien dan keluarga pasien. Materi yang disampaikan meliputi langkah-langkah mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran, serta pemanfaatan fitur utama seperti pendaftaran rawat jalan online, informasi ketersediaan tempat tidur, riwayat pelayanan, dan layanan antrean online. Kendala teknis, seperti masalah jaringan internet dan literasi digital yang rendah, diatasi dengan bimbingan langsung oleh tim pengabdi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta sebesar 45%, di mana 9 dari 20 peserta berhasil mengunduh dan membuat akun Mobile JKN secara mandiri setelah kegiatan berlangsung. Kegiatan ini mendukung upaya transformasi digital dalam layanan kesehatan sekaligus memperkuat implementasi Program JKN menuju *Universal Health Coverage*.

Kata Kunci: Mobile JKN, edukasi digital layanan kesehatan, literasi digital, layanan kesehatan digital, puskesmas

PENDAHULUAN

Literasi kesehatan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas hasil klinis, khususnya pada kelompok lanjut usia. Literasi kesehatan mencerminkan pengetahuan dan keterampilan individu yang terbentuk melalui pengalaman sehari-hari, interaksi sosial, serta transfer pengetahuan antar generasi terkait kesehatan. Kemampuan ini memungkinkan seseorang untuk mengakses, memahami, menilai, dan menggunakan informasi maupun layanan kesehatan guna menjaga serta meningkatkan

kesehatannya. Menurut *Centers for Disease Control and Prevention (CDC)*, pasien dengan tingkat literasi kesehatan yang baik lebih mampu melaksanakan tindakan pencegahan maupun terapi dibandingkan mereka yang literasinya rendah. Hal ini disebabkan karena literasi kesehatan mencakup keterampilan komunikasi serta pemanfaatan informasi yang menunjang pengambilan keputusan dalam pengelolaan kesehatan. Sebaliknya, individu dengan literasi kesehatan terbatas cenderung lebih berisiko mengalami hasil klinis yang buruk, terutama pada penderita penyakit kronis. Oleh karena itu, literasi kesehatan memiliki peran vital dalam manajemen penyakit kronis, mengingat perawatan mandiri merupakan faktor utama dalam keberhasilan pengelolaan. Dengan demikian, sangat penting bagi pasien untuk memperoleh akses pada edukasi kesehatan dan mampu mempraktikkan informasi tersebut secara tepat dalam kehidupan sehari-hari (Rushworth et al., 2024).

Dalam ekosistem transformasi digital kesehatan saat ini, implementasi aplikasi Mobile JKN masih menghadapi tantangan signifikan berupa kesenjangan literasi digital (*digital divide*), khususnya pada segmen demografi lanjut usia (lansia). Meskipun tingkat penetrasi kepemilikan gawai cerdas (*smartphone*) cukup tinggi, data empiris mengindikasikan bahwa 23% pengguna mengalami hambatan operasional akibat kurangnya adaptabilitas terhadap antarmuka teknologi. Kondisi ini menjadi paradoks, mengingat secara regulatif Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 2 Tahun 2019 Pasal 4 telah memandatkan fitur skrining riwayat kesehatan mandiri sebagai instrumen vital untuk deteksi dini risiko penyakit *katastropik*, seperti Diabetes Melitus (DM), Hipertensi, Penyakit Jantung Koroner, dan Ginjal Kronik. Oleh karena itu, intensifikasi sosialisasi dan pendampingan teknis menjadi imperatif guna menjembatani kesenjangan tersebut. Sebagaimana ditegaskan oleh Fauziah et al. (2024), intervensi edukatif diperlukan agar aplikasi Mobile JKN dapat berfungsi optimal sebagai inovasi yang menjamin kemandirian akses layanan kesehatan preventif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Observasi lapangan di wilayah kerja Puskesmas Sukaratu, Kecamatan Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya, menunjukkan tingkat utilisasi aplikasi Mobile JKN yang masih berada pada taraf suboptimal. Terdapat fenomena paradoks di mana mayoritas masyarakat menunjukkan resistensi terhadap adopsi layanan digital dan mempertahankan preferensi kuat terhadap metode pendaftaran konvensional (*on-site*), meskipun tingkat penetrasi kepemilikan gawai cerdas (*smartphone*) relatif tinggi. Kesenjangan ini diatribusikan pada variabilitas tingkat pendidikan dan disparitas literasi digital yang signifikan antar-desa penyanga. Kondisi ini diperburuk oleh minimnya intensitas diseminasi informasi dan ketiadaan mekanisme pendampingan teknis yang terstruktur di tingkat akar rumput, sehingga menyebabkan defisit pemahaman mengenai utilitas fitur Mobile JKN. Implikasi langsung dari rendahnya adopsi teknologi ini bermanifestasi pada inefisiensi alur pelayanan, yang ditandai dengan akumulasi antrean fisik yang panjang dan eskalasi waktu tunggu (*waiting time*) di loket pendaftaran.

Program terbaru Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hadir untuk memfasilitasi layanan kesehatan di Indonesia. JKN menargetkan cakupan fasilitas kesehatan tingkat pertama sebesar 98%, yaitu berupa jaminan perlindungan kesehatan bagi pesertanya (Annur, 2023). Hingga Januari 2023, jumlah kepesertaan hampir mencapai 250 juta jiwa. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia berusia di atas 15 tahun hingga 60+ tahun, yaitu sebanyak 208.544.086 jiwa (tidak termasuk kelompok usia di bawah 15 tahun) berdasarkan data BPS (2023), terdapat selisih 41.455.914 jiwa atau sekitar 16,58% dari total kepesertaan. Sementara itu, jumlah penduduk Indonesia pada April 2022 tercatat 278.752.361 jiwa (Isabela, 2022), sehingga masih ada sekitar 1,12% atau sekitar 28.752.361 jiwa yang belum tercakup oleh program JKN. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepesertaan JKN sudah sangat besar, program ini belum sepenuhnya merata dan masih belum dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia (Yuliastuti & Jawahir, 2023).

Sebelum pelaksanaan kegiatan penyuluhan, tim terlebih dahulu melakukan observasi dan koordinasi dengan pihak Puskesmas Sukaratu untuk memperoleh gambaran awal terkait tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas promosi kesehatan (Promkes) serta rekapitulasi data dari loket pendaftaran, diketahui bahwa pasien

yang sering berobat ke Puskesmas Sukaratu, hanya sekitar 15–20% yang telah mengetahui keberadaan aplikasi *Mobile JKN*. Dari jumlah tersebut, sebagian besar belum memanfaatkan aplikasi secara optimal. Sebagian besar peserta hanya mengetahui fungsi dasar seperti pengecekan status kepesertaan, namun belum memahami fitur penting lainnya seperti pendaftaran rawat jalan online, antrean daring, dan akses riwayat pelayanan kesehatan. Selain itu, mayoritas pasien masih lebih memilih mendaftar secara langsung di loket karena terbatasnya literasi digital, kepemilikan perangkat *smartphone*, serta kurangnya sosialisasi dari pihak fasilitas kesehatan. Kondisi ini menunjukkan perlunya kegiatan penyuluhan sebagai langkah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Selain aspek literasi kesehatan dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*, terdapat beberapa isu penting lain yang perlu diperhatikan dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia. Pertama, tantangan ketidakmerataan akses layanan kesehatan masih menjadi masalah utama. Meskipun kepesertaan JKN sudah mendekati *universal*, beberapa daerah terutama wilayah *rural* dan kepulauan masih kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan karena keterbatasan fasilitas dan tenaga medis (Kemenkes RI, 2022). Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia.

Kedua, transformasi digital kesehatan yang dicanangkan melalui *Blueprint Transformasi Digital Kesehatan 2024* menjadi momentum penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kementerian Kesehatan RI mendorong integrasi layanan digital, termasuk *Mobile JKN*, dengan sistem *Electronic Medical Records (EMR)* dan *Aplikasi PeduliLindungi* yang kini berkembang menjadi *SatuSehat Mobile*. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses administrasi, dan memberikan layanan yang lebih berpusat pada pasien (Kemenkes RI, 2023).

Ketiga, berdasarkan studi WHO (2021), literasi digital kesehatan merupakan salah satu penentu utama keberhasilan implementasi teknologi kesehatan. WHO menekankan bahwa masyarakat dengan literasi digital rendah cenderung mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan permasalahan yang dihadapi lansia di Indonesia yang kurang terbiasa dengan teknologi, sehingga membutuhkan pendampingan dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

METODE

Desain dan Lokasi Kegiatan Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam kerangka Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Bakti Tunas Husada Tahun 2025. Kegiatan ini menerapkan pendekatan edukasi partisipatif yang bertujuan untuk mengakselerasi transformasi layanan kesehatan digital melalui optimalisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Lokasi intervensi dipusatkan di Puskesmas Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya, yang dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2025 dengan durasi efektif selama 120 menit (pukul 09.00 – 11.00 WIB).

Partisipan dan Teknik Sampling Subjek sasaran (*mitra*) dalam kegiatan ini berjumlah 20 orang yang terdiri dari pasien rawat jalan dan pendamping keluarga. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi: (1) Sedang berada di area pendaftaran Puskesmas saat kegiatan berlangsung; (2) Memiliki perangkat telepon pintar (*smartphone*) berbasis *Android* atau *iOS*; dan (3) Bersedia mengikuti sesi pendampingan hingga selesai. Sementara itu, tim pelaksana teknis berjumlah 17 mahasiswa, yang dibagi secara fungsional menjadi 4 fasilitator utama (edukator) dan 13 staf pendukung (dokumentasi, teknis instalasi, dan manajemen alur kegiatan).

Tahapan Pelaksanaan Prosedur pelaksanaan dibagi menjadi tiga fase strategis:

- 1. Tahap Pra-Intervensi (Persiapan):** Melakukan analisis situasi dan koordinasi lintas sektoral dengan Kepala Puskesmas serta unit Promosi Kesehatan (Promkes). Pada tahap ini disusun materi edukasi bertema “Digitalisasi Layanan Kesehatan” serta instrumen pendukung berupa *leaflet* panduan visual yang memuat algoritma instalasi, registrasi akun, dan navigasi fitur reservasi daring

- (*online booking*).
2. **Tahap Intervensi (Pelaksanaan):** Metode penyampaian materi dilakukan secara interpersonal (*one-on-one mentoring*) di ruang tunggu pendaftaran. Fasilitator memberikan bimbingan teknis intensif kepada peserta untuk melakukan instalasi aplikasi dan registrasi akun secara *real-time*. Penggunaan media *leaflet* ditujukan untuk memperkuat retensi informasi, khususnya bagi peserta dengan literasi digital rendah.
 3. **Tahap Evaluasi:** Pengukuran keberhasilan program dilakukan melalui dua instrumen:
 - a. **Observasi Partisipatif (Psikomotorik):** Menilai kemampuan teknis peserta dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri, dengan indikator keberhasilan berupa suksesnya pembuatan akun dan simulasi pendaftaran antrean.
 - b. **Wawancara Umpam Balik (Kognitif):** Menggali pemahaman peserta mengenai manfaat fitur Mobile JKN serta mengidentifikasi hambatan *user experience* yang dirasakan pasca-edukasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 4 Agustus 2025 di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya. Program pengabdian berupa penyuluhan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN yang diikuti oleh sekitar 20 orang pasien serta keluarga pasien. Pelaksanaan kegiatan melibatkan 17 orang anggota tim KKN, dengan pembagian peran yang terstruktur. Sebanyak 4 orang bertugas sebagai penyampai materi secara interpersonal kepada pasien maupun keluarga pasien, sementara anggota lainnya mendukung kegiatan dengan penyebaran *leaflet*, pendampingan penggunaan aplikasi, serta dokumentasi. Kegiatan dimulai dengan sambutan singkat dari pihak promosi kesehatan (promkes) Puskesmas Sukaratu. Selanjutnya tim KKN melakukan penyuluhan secara *face to face* dengan pendekatan interpersonal, disertai demonstrasi cara mengunduh aplikasi, melakukan registrasi, hingga menggunakan fitur-fitur utama seperti:

1. Pendaftaran Rawat Jalan Online,
2. Informasi ketersediaan tempat tidur,
3. Akses riwayat pelayanan kesehatan, dan
4. Layanan antrean online.

Untuk memperkuat pemahaman, tim juga membagikan *leaflet* berisi panduan singkat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini membantu pasien dan keluarga yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital.

Dari kegiatan yang dilakukan, terlihat adanya antusiasme dari pasien maupun keluarga pasien. Sebagian peserta mengajukan pertanyaan terkait kendala teknis seperti kesulitan dalam mengunduh aplikasi, lupa kata sandi, hingga masalah akses jaringan internet. Tim KKN kemudian memberikan bimbingan langsung sesuai kebutuhan masing-masing peserta. Secara umum, kegiatan penyuluhan ini mampu memberikan pengetahuan dan keterampilan dasar kepada pasien dan keluarga pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan layanan digital kesehatan serta mendukung program transformasi digital layanan publik khususnya di bidang kesehatan.

Rangkaian Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di puskesmas Sukaratu Tasikmalaya dilaksanakan dengan tahapan dan hasil sebagai berikut:

- a. Tahap Persiapan
 1. Membuat Media untuk alat bantu edukasi

Media alat bantu untuk edukasi yang digunakan berupa *leaflet*. *Leaflet* tersebut berisi tentang panduan

untuk mengunduh aplikasi, registrasi aplikasi, dan fitur-fitur pada aplikasi. Pembuatan leaflet dimulai dengan merancang gambar dan narasi sesuai tahapan pembuatan akun, pendaftaran layanan kesehatan dengan mobile JKN dan perubahan data peserta. Rancangan leaflet yang di buat mengacu pada panduan penggunaan mobile JKN yang di terbitkan oleh BPJS Kesehatan. Hasil rancangan leaflet untuk edukasi mobile JKN di Puskesmas Sukaratu adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Rancangan Leaflet untuk Edukasi Mobile JKN

Leaflet rancangan di atas di cetak sebanyak 60 lembar. Hasil cetakan tersebut dibagikan kepada pengunjung (pasien dan keluarga pasien) yang ada di ruang tunggu pelayanan dan pendaftaran rawat jalan Puskesmas Sukaratu serta digunakan sebagai pedoman bagi pengabdi dalam melakukan edukasi.

2. Pembekalan

Kegiatan Pembekalan diikuti oleh seluruh komponen pengabdi, yaitu 1 orang Promkes dari Puskesmas Sukaratu dan 6 orang mahasiswa. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk pembekalan kelengkapan kegiatan yang terdiri dari: *leaflet*, koneksi internet, serta pembagian tugas antar pengabdi saat pelaksanaan. Proses Pembekalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Pembekalan Sebelum Pelaksanaan Edukasi *Mobile JKN*

b. Tahap Pelaksanaan Kegiatan Edukasi

Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian oleh Tim KKN dari Universitas BTH Tasikamlaya di puskesmas Sukaratu adalah sebagai berikut:

1. Melaporkan kegiatan kepada Ibu Promkes Puskesmas

Setelah tim pengabdi sampai di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas, maka seluruh Tim bertemu dengan Ibu Promkes dan di beri arahan untuk menjelaskan maksud dan tujuan kegiatan kepada masyarakat.

Dari hasil laporan tersebut, Ibu promkes secara umum menyampaikan terima kasih kepada para pengabdi, karena dibantu untuk meningkatkan kunjungan dan pemahaman terkait aplikasi mobile JKN saat ini di Puskesmas Sukaratu belum mencapai target yang di harapkan.



Gambar 3. Suasana di Pendaftaran Rawat Jalan

2. *Edukasi Mobile JKN* secara personal kepada pengunjung

Rangkaian kegiatan pengabdian selanjutnya adalah melakukan edukasi *mobile JKN* di pendaftaran di area pendaftaran rawat jalan. Kegiatan ini bertujuan agar pengunjung puskesmas tertarik untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan sekaligus memiliki akun *Mobile JKN*.

Edukasi personal ini dilaksanakan oleh 4 orang mahasiswa KKN yang secara bergantian mendekati pasien maupun keluarga pasien. Metode interpersonal dipilih agar komunikasi lebih dekat, mudah dipahami, dan peserta merasa terbantu secara langsung.

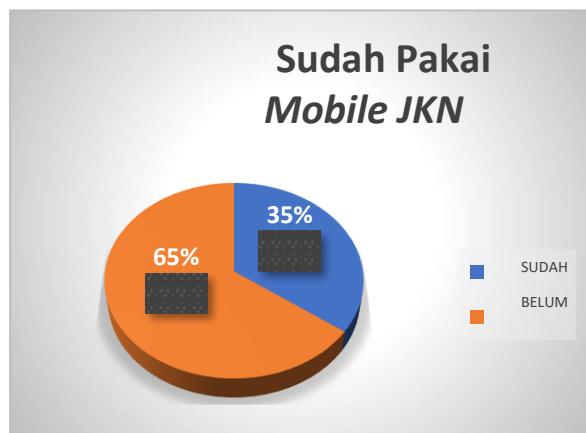
Bagi pengunjung yang tertarik untuk memiliki akun *Mobile JKN*, mahasiswa memberikan pendampingan pembuatan akun sekaligus edukasi tata cara pendaftaran layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui aplikasi *Mobile JKN*. Dengan cara ini, pengunjung tidak hanya memahami manfaat aplikasi, tetapi juga mampu mempraktikkannya secara mandiri. Pelaksanaan

edukasi di pendaftaran rawat jalan dapat dilihat pada gambar berikut.

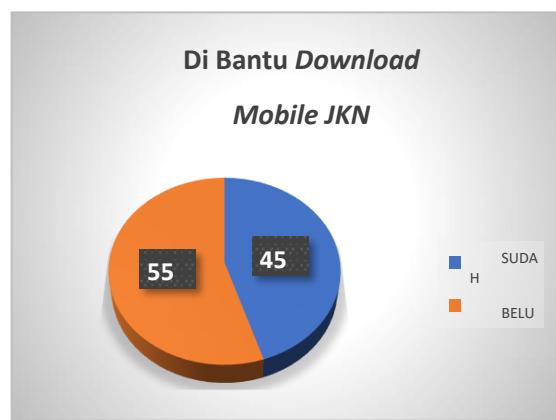


Gambar 4. Edukasi *mobile JKN* dan Proses Pembuatan Akun

Hasil kegiatan edukasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sukaratu dapat dilihat pada gambar 5.a dan 5.b berikut.



Gambar 5.a Sudah Pakai *Mobile JKN*



Gambar 5.b Dibantu Download

Selama pelaksanaan kegiatan edukasi dan pembuatan *akun mobile JKN* di Puskesmas Sukaratu, telah dilayani sebanyak 20 orang peserta yang terdiri dari pasien maupun keluarga pasien. Dari gambar 5. a diketahui bahwa dari jumlah tersebut terdapat 7 orang sudah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebelum kegiatan berlangsung. Sebanyak 13 orang belum pernah menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga membutuhkan edukasi maupun pendampingan.

Pendampingan download aplikasi *Mobile JKN* saat kegiatan pada gambar 5.b diketahui sebanyak 9 orang berhasil dibantu untuk mengunduh dan membuat *akun Mobile JKN* secara langsung pada kegiatan ini. Sebanyak 11 orang belum dapat mengunduh aplikasi, yang umumnya disebabkan oleh keterbatasan perangkat, memori penyimpanan, jaringan internet, atau keterbatasan literasi digital.

Berdasarkan hasil observasi, sebelum kegiatan dimulai terdapat 7 orang (35%) yang telah memiliki dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, sementara 13 orang (65%) belum pernah menggunakannya. Setelah kegiatan edukasi berlangsung, 9 peserta tambahan (45%) berhasil dibimbing untuk mengunduh dan membuat akun baru. Dengan demikian, total 16 dari 20 peserta (80%) telah memahami cara penggunaan dasar aplikasi dan dapat melakukan simulasi pendaftaran secara mandiri.

Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman sebesar 45% dibandingkan sebelum edukasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fauziah (2024) yang menyatakan bahwa literasi digital yang rendah menjadi faktor penghambat utama dalam pemanfaatan aplikasi kesehatan, khususnya di kelompok lanjut usia. Keberhasilan peningkatan pemahaman peserta didukung oleh pendekatan interpersonal dan penggunaan media leaflet visual yang sederhana, sebagaimana direkomendasikan oleh Utami & Sari (2024) sebagai strategi efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Namun demikian, empat peserta (20%) masih mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi karena keterbatasan perangkat, kapasitas memori ponsel, koneksi internet yang tidak stabil, serta rendahnya kemampuan adaptasi terhadap teknologi digital.

Meskipun kegiatan ini belum mencakup *pre-test* dan *post-test* formal, evaluasi kualitatif melalui wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dan memahami manfaat *Mobile JKN* setelah pendampingan. Secara umum, intervensi edukatif singkat dengan pendekatan personal terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan literasi digital dasar masyarakat. Dari sisi dampak dan implikasi, kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap upaya transformasi digital layanan kesehatan sebagaimana tertuang dalam *Blueprint Transformasi Digital Kesehatan 2024* (Kemenkes RI, 2023). Peningkatan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN* dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan, serta memperluas akses terhadap layanan kesehatan digital. Selain itu, kegiatan serupa memiliki potensi besar untuk diterapkan secara berkelanjutan di fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya. Dengan begitu, program ini turut memperkuat implementasi *Universal Health Coverage (UHC)* secara inklusif, efektif, dan berkesinambungan.

SIMPULAN

Pelaksanaan program edukasi mengenai digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Sukaratu tahun 2025 menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta terkait penggunaan layanan kesehatan berbasis digital. Total 20 peserta, mayoritas yang sebelumnya belum mengenal aplikasi *Mobile JKN* berhasil memperoleh pendampingan dalam proses pengunduhan hingga pembuatan akun. Hasil kegiatan memperlihatkan bahwa metode edukasi melalui pendampingan langsung yang dipadukan dengan pembagian leaflet informatif terbukti efektif dalam membantu peserta memahami manfaat serta tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

Namun demikian, kegiatan ini masih memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya belum dilakukannya pengukuran formal seperti *pre-test* dan *post-test*, durasi pelaksanaan yang relatif singkat (sekitar dua jam), serta kendala teknis berupa keterbatasan perangkat dan koneksi internet. Faktor-faktor ini berpotensi memengaruhi tingkat keberhasilan peserta dalam menguasai seluruh fitur aplikasi secara optimal.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar kegiatan serupa di masa mendatang dilaksanakan dengan durasi yang lebih panjang dan disertai evaluasi kuantitatif, seperti *pre-post test*, untuk mengukur peningkatan pengetahuan secara lebih objektif. Selain itu, kegiatan dapat dikembangkan melalui sesi lanjutan (*follow-up*) atau pembentukan pos edukasi digital di lingkungan puskesmas, sehingga peserta yang belum berhasil dapat memperoleh bimbingan tambahan.

Bagi pihak Puskesmas Sukaratu, kegiatan edukasi *Mobile JKN* ini sebaiknya diintegrasikan ke dalam program rutin Promosi Kesehatan (Promkes), dengan melibatkan kader kesehatan maupun petugas pendaftaran agar upaya edukasi dapat berlangsung secara berkesinambungan. Sementara itu, bagi pembuat kebijakan seperti BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan, hasil kegiatan ini menegaskan pentingnya penyusunan panduan nasional terkait pelatihan literasi digital masyarakat, khususnya untuk penggunaan aplikasi layanan kesehatan.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memiliki potensi besar dalam mendorong transformasi digital pada layanan kesehatan dan perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar manfaat aplikasi Mobile JKN dapat dirasakan secara lebih luas, terutama oleh masyarakat dengan tingkat literasi digital yang masih rendah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan kepada masyarakat ini, khususnya kepada: Kepala puskesmas dan Promkes Puskesmas Sukaratu. Kami menyadari bahwa kegiatan ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dari Bapak/Ibu teman-teman mahasiswa yang tidak bisa kami sebutkan satu-persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023). *Capaian Peserta JKN Hingga Januari 2023*. Databoks Katadata. <https://databoks.katadata.co.id>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik Indonesia 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Panduan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Versi Terbaru*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Fauziah, A. M. (2024). *JKN Mobile dalam Upaya Pemeliharaan Kesehatan Lansia*. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Indonesia*.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2022*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. (2023). *Blueprint Transformasi Digital Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Isabela, R. (2022). *Total Penduduk Indonesia Berdasarkan Hasil Sensus Penduduk*. Jakarta: BPS Indonesia.
- Organization, World Health. (2021). *Global Strategy on Digital Health 2020–2025*. Geneva: World Health Organization.
- Rushworth, G. F. (2024). *A Pharmacist Clinician Model as Part of a Collaborative Clinical Workforce*. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 20(9), 918–925.
- Susanto, A., & Kurniawati, D. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Publik Kesehatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 112–121.
- Utami, N. P., & Sari, D. W. (2024). *Literasi Digital Kesehatan di Era Transformasi Digital Nasional*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Digital*, 5(1), 45–56.
- WHO Indonesia. (2023). *Advancing Universal Health Coverage Through Digital Health Transformation in Indonesia*. Jakarta: WHO Country Office for Indonesia.
- Yuliastuti, H., & Jawahir, F. (2023). *Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia*. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru*, 2(3), 45–52.
- Yuliastuti, R., & Suryani, A. (2024). *Tantangan Transformasi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 10(1), 23–31.

Zahra, L. M., & Nugroho, P. (2023). *Pengaruh Literasi Digital terhadap Pemanfaatan Aplikasi Kesehatan di Indonesia*. *Jurnal Transformasi Digital Kesehatan*, 4(2), 89–98.