
**PENINGKATAN PEMAHAMAN DAN KETERAMPILAN MASYARAKAT DALAM
PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN (MJKN) MELALUI EDUKASI DAN
PENDAMPINGAN**

***IMPROVING THE PUBLIC'S UNDERSTANDING AND SKILLS IN USING THE
JKN MOBILE APP (MJKN) THROUGH EDUCATION AND GUIDANCE***

Kino Siboro¹, Dewi AL Hutagaol², Dewi Purba³, Crisna Lumban Gaol⁴

E-mail : kino.siboro@stikeskb.ac.id

Abstrak

Lanjut usia (lansia) merupakan kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan pelayanan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan perangkat seluler dalam memberikan layanan kesehatan mengubah lanskap perawatan Kesehatan yang lebih luas bagi penyedia layanan dan konsumen. Salah satu layanan Kesehatan seluler yang cukup populer di Indonesia adalah Mobile JKN yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara faktor-faktor dalam Theory of Planned Behavior terhadap niat individu dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN hingga pengaruhnya pada perilaku penggunaan yang sebenarnya. Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh sebanyak 368 responden yang valid, dan data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator TPB yaitu sikap, norma subjektif dan control perilaku yang dirasakan secara signifikan mempengaruhi niat penggunaan. Kemudian, niat penggunaan terbukti sebagai faktor penting dalam mendorong perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Hasil ini menjadi tambahan wawasan bagi pemangku kepentingan terkait pentingnya memahami faktor yang mendorong masyarakat menggunakan aplikasi mobile JKN, sehingga tercapai penggunaan mobile JKN secara menyeluruh di Kabupaten Humbang Hasundutan. Kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan 20 orang responden yang merupakan masyarakat sekitar. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi penyampaian materi menggunakan media visual, pembagian leaflet edukatif, diskusi interaktif, serta evaluasi pemahaman peserta melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang signifikan pada peserta. Sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan, hanya 27% responden yang memiliki pemahaman baik mengenai penggunaan mobile JKN. Setelah dilakukan edukasi, persentase tersebut meningkat menjadi 81%. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi kesehatan administratif yang disampaikan secara langsung, sistematis, dan komunikatif dapat meningkatkan literasi masyarakat mengenai prosedur pelayanan rumah sakit. Selain itu, kegiatan ini juga memberikan masukan bagi pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi informasi kepada pasien dan keluarga, guna mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Kata kunci: BPJS Kesehatan , Mobile JKN, Theory of Planned Behaviour, Niat Perilaku, Humbang Hasundutan

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan perangkat seluler dalam memberikan layanan kesehatan mengubah lanskap perawatan kesehatan, dengan menawarkan biaya yang lebih rendah dan akses yang lebih luas bagi penyedia layanan dan konsumen (Schuster et al., 2017). Salah satu solusi potensial untuk menjawab kebutuhan akan layanan medis dalam kondisi tersebut adalah melalui pemanfaatan platform medis seluler, yang dirancang untuk mempermudah akses terhadap layanan medis dan manajemen Kesehatan (H. Wang et al., 2022). Platform Kesehatan seluler yang sering disebut dengan mHealth berpotensi meningkatkan pemberian layanan kesehatan (Alhammad et al., 2024). Menyatakan bahwa aplikasi mhealth dapat berkontribusi untuk meningkatkan kesehatan dan kualitas hidup pasien, menyederhanakan proses pemberian layanan kesehatan dan mengurangi pendekatan silo berdasarkan kategori layanan (Tarricone et al., 2021). Mhealth menyediakan beragam fitur yang memungkinkan pasien untuk menjadwalkan janji temu medis, berkonsultasi dengan dokter profesional, membeli obat-obatan, mengakses informasi Kesehatan (Deng et al., 2015). Peningkatan ini juga membuka peluang besar untuk penyediaan intervensi kesehatan jarak jauh melalui mHealth, terutama melalui aplikasi perilaku pada ponsel pintar yang kini berkembang pesat (SalwenDeremer et al., 2020). Intervensi kesehatan berbasis mHealth terbukti fleksibel, hemat biaya, dapat menjangkau populasi yang luas, dan dalam beberapa kasus, intervensi yang dilakukan dari jarak jauh bahkan

seefektif intervensi tatap muka tradisional, terutama jika mencakup kontak dengan tenaga medis serta strategi perilaku yang kuat (Schuster & Parkinson, 2021).

Salah satu layanan mHealth yang cukup populer di Indonesia adalah Mobile JKN. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan merupakan badan usaha yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial Nasional. BPJS Kesehatan bertanggung jawab dalam mengelola Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Lembaga ini memiliki misi untuk mengembangkan sistem pelayanan kesehatan yang mencakup seluruh rakyat Indonesia, menerapkan kendali mutu dan pengelolaan biaya, serta membangun sistem pembayaran layanan kesehatan yang efisien dan efektif guna menjamin keberlanjutan program JKN. Program JKN sendiri secara resmi diluncurkan oleh pemerintah pada tanggal 16 November 2017 di Indonesia (Lumi et al., 2023).

Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan yang dapat diakses melalui smartphone guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara online, memperoleh informasi terkait status kepesertaan, melihat tagihan iuran, serta mengakses layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL). Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk menyampaikan saran dan

keluhan dengan lebih mudah. Apabila peserta tidak membawa kartu BPJS Kesehatan saat berobat, mereka dapat menunjukkan aplikasi Mobile JKN kepada petugas sebagai pengganti kartu fisik. Perlu diketahui, akun dalam aplikasi Mobile JKN terhubung berdasarkan kartu keluarga, bukan per individu (Kusumawardhani et al., 2022).

Aplikasi ini menjadi solusi penting yang ditawarkan BPJS Kesehatan kepada masyarakat baik melalui layanan daring maupun konvensional. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor cabang BPJS dan mengantri panjang, namun kini proses tersebut dapat dilakukan lebih praktis melalui perangkat pribadi yang diunduh melalui Play Store atau App Store (Rinjani & Sari, 2022). Berdasarkan hasil survei awal dengan membagikan kuesioner survei yang dilakukan di Kabupaten Humbang Hasundutan, sebanyak 91,7% yaitu 33 responden diketahui telah aktif menggunakan aplikasi Mobile JKN. Persentase ini mencerminkan tingkat adopsi yang cukup tinggi terhadap sistem layanan kesehatan berbasis digital di kalangan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat 8,3% responden yaitu 3 orang yang belum menggunakan aplikasi Mobile JKN

Hasil survei awal menunjukkan frekuensi penggunaan aplikasi mobile JKN menunjukkan bahwa hanya 39,4% responden yang menggunakannya secara rutin (lebih dari tiga kali dalam enam bulan terakhir), sementara sisanya terdiri dari pengguna yang jarang (30,3%) dan kadang-kadang (30,3%). Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang nyata antara intensi atau niat penggunaan

aplikasi dan perilaku aktual responden dalam memanfaatkan layanan mobile JKN.

Meskipun, aplikasi mobile JKN dirancang untuk mempermudah akses informasi dan layanan kesehatan peserta JKN, rendahnya tingkat frekuensi penggunaan dapat mencerminkan beberapa masalah mendasar, seperti kurangnya pemahaman tentang manfaat aplikasi, keterbatasan literasi digital, desain Maduratna, E. S., Judijanto, L., Wasita, R. R. R., Irawan, Y. G., Wiradani, N. L. K., & Sitepu, F. B. (2025). Manajemen Dan Administrasi Pelayanan Kesehatan. PT. Green Pustaka Indonesia. antarmuka yang kurang ramah pengguna, atau bahkan persepsi bahwa aplikasi tidak memberikan nilai tambah yang signifikan dalam mengakses layanan kesehatan. Selain itu, faktor eksternal seperti ketergantungan pada layanan konvensional, keterbatasan jaringan internet, atau kurangnya promosi dan edukasi dari pihak BPJS Kesehatan juga dapat menjadi penyebab rendahnya tingkat adopsi. Masalah ini penting untuk diidentifikasi secara lebih mendalam karena berdampak langsung terhadap efektivitas transformasi layanan JKN berbasis digital (Maduratna, et al., 2025).

1.2 Tujuan Kegiatan

- a. Memberikan pemahaman kepada masyarakat, pasien, dan keluarga pasien mengenai penggunaan *Mobile JKN*.
- b. Meningkatkan pengaruh Minat Penggunaan *mobile JKN* terhadap Perilaku Penggunaan *mobile JKN* oleh Masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan

- c. Mendukung terciptanya proses pelayanan kesehatan yang lebih efektif, tertib, dan terkoordinasi melalui peningkatan literasi administratif masyarakat terhadap sistem pelayanan rumah sakit.

1.3 Manfaat Kegiatan

- a. Bagi pasien dan masyarakat
Meningkatkan pemahaman mengenai tahapan penggunaan *Mobile JKN*.
- b. Bagi tenaga kesehatan dan petugas administrasi rumah sakit
Membantu mempermudah proses komunikasi dan koordinasi dengan pasien serta keluarga pasien karena adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku.
- c. Bagi institusi rumah sakit (RSUD Doloksanggul)
Mendukung peningkatan efisiensi pelayanan, mengurangi potensi kesalahpahaman dalam proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RSUD Doloksanggul pada tanggal 20 Juli 2026 dengan melibatkan sebanyak 20 responden. Peserta kegiatan terdiri dari keluarga pasien,

pengunjungserta masyarakat yang berada di lingkungan sekitar rumah sakit. Pemilihan peserta dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan bahwa peserta memiliki kemungkinan atau potensi untuk berinteraksi dengan proses pendaftaran rawat inap di masa yang akan datang. Pendekatan ini dilakukan agar materi sosialisasi yang diberikan tepat sasaran serta memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pemahaman peserta.

Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi sosialisasi yang disampaikan melalui media presentasi visual serta pembagian leaflet yang berisi panduan alur pendaftaran melalui MJKN. Materi disusun secara sistematis dan komunikatif agar mudah dipahami oleh masyarakat, meliputi prosedur administrasi pendaftaran, serta informasi terkait hak dan kewajiban pasien selama menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Setelah sesi pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi interaktif dan sesi tanya jawab. Tahapan ini bertujuan untuk menggali pemahaman peserta sekaligus memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyampaikan pengalaman maupun kendala yang pernah dialami terkait prosedur pelayanan rumah

sakit.

Untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan, tim pelaksana membagikan kuesioner pre-test dan post-test kepada seluruh peserta. Pre-test dilakukan sebelum penyampaian materi untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta mengenai alur pendaftaran pasien melalui MJKN. Selanjutnya, post-test diberikan setelah kegiatan sosialisasi selesai guna mengetahui adanya peningkatan pemahaman peserta. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan hasil pre-test dan post-test guna melihat perubahan tingkat pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan. Melalui pendekatan ini, kegiatan diharapkan tidak hanya memberikan informasi secara sementara, tetapi juga mampu meningkatkan literasi kesehatan masyarakat secara berkelanjutan, khususnya dalam memahami prosedur pelayanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di RSUD Doloksanggul pada tanggal 20 Juli 2026 diikuti oleh 20 peserta yang terdiri dari keluarga pasien, pengunjung, serta masyarakat sekitar rumah sakit. Secara umum, kegiatan berlangsung dengan baik dan peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap materi yang disampaikan. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif peserta selama sesi diskusi

dan tanya jawab berlangsung.

Sebelum kegiatan sosialisasi dimulai, tim pelaksana terlebih dahulu melakukan pre-test untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman awal peserta terkait prosedur pendaftaran pasien dari IGD menuju ruang rawat inap. Hasil pre-test menunjukkan bahwa hanya 27% peserta yang memiliki pemahaman yang baik mengenai alur tersebut.

Setelah dilakukan penyampaian materi menggunakan media presentasi visual dan leaflet panduan, serta dilanjutkan dengan diskusi interaktif, kegiatan kemudian diakhiri dengan pelaksanaan post-test. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang cukup signifikan, dimana 81% peserta mampu menjawab pertanyaan dengan benar serta menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pendaftaran melalui MJKN.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa metode edukasi yang digunakan dalam kegiatan ini cukup efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat. Penggunaan media leaflet juga mendapatkan respon positif dari peserta karena dianggap mampu membantu mereka memahami informasi secara lebih ringkas, jelas, dan terstruktur.

Dalam sesi diskusi, ditemukan bahwa sebagian besar peserta sebelumnya sering mengalami kebingungan ketika harus

mengurus proses pendaftaran pasien menuju ruang rawat inap, terutama dalam kondisi darurat yang menimbulkan tekanan emosional bagi keluarga pasien. Banyak peserta mengungkapkan bahwa masih banyak kurang paham bagaimana cara penggunaan MJKN. Akibatnya, mereka hanya mengikuti instruksi yang diberikan tanpa memahami secara jelas tahapan prosedur yang dijalani. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan nyata terhadap edukasi langsung terkait prosedur pelayanan rumah sakit (Siregar & Rossevelt, 2025).

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al. (2025) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi administratif dalam pelayanan kesehatan di kalangan masyarakat dapat mempengaruhi pengalaman pasien dalam mengakses layanan kesehatan. Ketika pasien atau keluarga tidak memahami prosedur yang harus dijalani, proses pelayanan berpotensi menjadi lebih lambat dan meningkatkan risiko terjadinya miskomunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi seperti ini memiliki peran penting dalam menjembatani kesenjangan informasi antara institusi pelayanan kesehatan dan masyarakat.

Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga memberikan dampak

terhadap perubahan sikap peserta dalam memandang pentingnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan rumah sakit. Beberapa peserta menyampaikan bahwa sebelumnya mereka menganggap proses pendaftaran hanya sebagai prosedur administratif yang bersifat teknis. Namun setelah mengikuti kegiatan sosialisasi, mereka menyadari bahwa pemahaman terhadap alur pelayanan dapat membantu keluarga pasien bertindak lebih cepat dan tepat ketika menghadapi situasi darurat. Hal ini sejalan dengan penelitian Yusefni dan Susanti (2024) yang menyatakan bahwa edukasi kesehatan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih efektif dan mandiri.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini juga menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan waktu dalam menjawab seluruh pertanyaan peserta secara mendalam. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman pribadi peserta dalam menghadapi situasi pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi hal tersebut, tim pelaksana menyusun rangkuman pertanyaan yang sering diajukan (*frequently asked questions*) dan membagikannya kepada peserta sebagai bahan referensi tambahan setelah kegiatan selesai. Pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Lawalata et al. (2025) yang

menyatakan bahwa kegiatan edukasi kesehatan sebaiknya dilengkapi dengan panduan praktis yang dapat digunakan sebagai referensi lanjutan bagi masyarakat.

Kegiatan sosialisasi ini juga memberikan masukan bagi pihak rumah sakit mengenai pentingnya sistem komunikasi informasi yang efektif kepada pasien dan keluarga pasien. Selama ini, penyampaian informasi seringkali hanya dilakukan secara lisan, yang dalam situasi IGD yang dinamis dapat menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara optimal. Oleh karena itu, penggunaan media visual, leaflet, serta panduan tertulis menjadi strategi yang efektif dalam membantu pasien dan keluarga memahami alur pelayanan rumah sakit dengan lebih baik (Lioncu et al., 2023; Yanti & Aprianti, 2025).

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi tentang penggunaan Mobile JKN yang dilaksanakan di RSUD Doloksanggul terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi pelayanan rumah sakit. Penyampaian edukasi melalui media visual, leaflet, serta interaksi langsung dengan peserta mampu membantu menjembatani kesenjangan informasi antara institusi pelayanan kesehatan dan masyarakat.

Peningkatan pemahaman peserta yang ditunjukkan melalui hasil pre-test dan

post-test menunjukkan bahwa kegiatan edukasi semacam ini memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat, khususnya terkait prosedur pelayanan rumah sakit dari MJKN. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan menjangkau lebih banyak masyarakat, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- (Mangkunegara et al., 2018a). *Analysis of Factors Affecting User's Intention in Using Mobile Health Application: A Case Study of Halodoc* (Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Niat Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Kesehatan
- Fauziah, S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): *Systematic Literature Review*. MANABIS: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 27-36.
- Hakim, Mahmud, and Dety Mulyanti. "Peranan Dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Tinjauan Teoritis." *Journal Clinical Pharmacy and Pharmaceutical Science* 2.1 (2023): 42-49.
- Herwati, I., Ayu, J. P., Mustafidah, L., Ningrum, L. R., Nur'Aini, I., & Muhasim, L. K. *Evaluation of the Implementation of Hospital Management Information Systems: Literature Review*. Indonesia, P. R. (2008).
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik

- Lestari, Fitri Dewi, Aditya Rachmadi, and Niken Hendrakusma Wardani. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan *Framework Human, Organization, And Technology-Fit (HOT-Fit)* Model (Studi Pada RSI UNISMA Malang)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 4.8 (2020): 2688-2696.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- Rusman, A. D. P., & Suwardoyo, U. (2022). Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit. Penerbit NEM.
- Siregar, Y. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020. *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, 7(1), 581-593.
- Sari Windarti, S., & Nadya, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penerbit NEM.