

## Dampak Sosialisasi dan Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia

Wasiyem<sup>1</sup> Nanda Fadillah Darus<sup>2</sup> Supangge Tiara Aulia<sup>3</sup> Marysha Ikmaniar Hannari<sup>4</sup>  
Zulaila<sup>5</sup> Della Dwi Syapira<sup>6</sup> Amanda Husnatul Nazli<sup>7</sup>

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>

Email: [wasiyem68@gmail.com](mailto:wasiyem68@gmail.com)<sup>1</sup> [nandafadillahdarus@gmail.com](mailto:nandafadillahdarus@gmail.com)<sup>2</sup> [supanggetiara@gmail.com](mailto:supanggetiara@gmail.com)<sup>3</sup>  
[marysha.ihannari@gmail.com](mailto:marysha.ihannari@gmail.com)<sup>4</sup> [zzulaila@gmail.com](mailto:zzulaila@gmail.com)<sup>5</sup> [ddwisyahpira@gmail.com](mailto:ddwisyahpira@gmail.com)<sup>6</sup>  
[mandanazli08@gmail.com](mailto:mandanazli08@gmail.com)<sup>7</sup>

### Abstrak

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari transformasi sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Namun, tingkat literasi digital masyarakat, khususnya pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia, masih rendah sehingga penggunaan aplikasi Mobile JKN belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kegiatan sosialisasi dan edukasi terhadap peningkatan pengetahuan dan kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain one group pre-test post-test. Sebanyak 25 responden dipilih secara purposive sampling, yang terdiri dari pasien BPJS berusia di atas 35 tahun dan berdomisili di wilayah pesisir. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan sebelum dan sesudah kegiatan edukasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan signifikan pada tingkat pengetahuan responden, dari 32% sebelum edukasi menjadi 84% setelah edukasi. Kegiatan ini terbukti efektif meningkatkan literasi digital masyarakat melalui pendekatan praktik langsung dan pendampingan personal, terutama bagi kelompok lansia dan masyarakat pesisir. Dengan demikian, sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN perlu dilaksanakan secara berkelanjutan di berbagai fasilitas kesehatan untuk mendukung transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia.

**Kata Kunci:** Edukasi, Sosialisasi, Literasi Digital, Mobile JKN, Pasien Rawat Jalan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### INTRODUCTION

Di Indonesia, penerapan teknologi dalam layanan kesehatan menjadi semakin penting seiring dengan pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan begitu lahirlah BPJS Kesehatan yang mengatur program JKN-KIS, yang bertujuan menyediakan akses kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk. Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung tujuan ini, Kementerian Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang di rancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan. (Lumi et al., 2023) JKN merupakan sebuah program dari pemerintah yang berdasarkan pada Perpres No. 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang isinya menjelaskan kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup semua penduduk Indonesia dengan target Universal Health Coverage (UHC) di tahun 2019 semua penduduk Indonesia sudah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Di mulai sejak 1 Januari 2014, pemerintah indonesia sudah mulai menerapkan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. (Widiyanto et al., 2024)

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut maka pemerintah memberikan inovasi dengan menghadirkan Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi mobile JKN merupakan contoh

konkret dari penerapan teknologi dalam sektor kesehatan. Aplikasi Mobile JKN dihadirkan dengan semakin berkembangnya segala sesuatu berbasis teknologi informasi yang semakin maju, dimana Aplikasi Mobile JKN ini ada dengan tujuan untuk memudahkan peserta BPJS dalam melakukan pelayanan, Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, termasuk pendaftaran peserta, pencarian fasilitas kesehatan, penjadwalan layanan, dan pengelolaan klaim secara digital. Penggunaan teknologi mobile di harapkan dapat mengatasi beberapa tantangan yang dihadapi sistem kesehatan tradisional, seperti antrian panjang, akses informasi kesehatan yang terbatas dan birokrasi yang kompleks.(Makmur & Ahri, 2024). Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal administrasi peserta BPJS Kesehatan. Salah satu inovasi penting adalah Aplikasi Mobile JKN, yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran, perubahan data, antrean online, hingga konsultasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Peserta dapat mengetahui informasi kepesertaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi, peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Utami, Asnawi and Firah, 2024). Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi ini, khususnya pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia, yang sebagian besar berasal dari kalangan masyarakat pesisir dan lansia. Hambatan utama terletak pada rendahnya kemampuan literasi digital dan minimnya pengetahuan mengenai fungsi aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi hal tersebut, kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN dilakukan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam mengakses layanan digital BPJS Kesehatan. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mandiri, efisien, dan memahami manfaat transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan.

## **RESEARCH METHODS**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain pre-test dan post-test one group design untuk mengetahui dampak sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Penelitian dilaksanakan pada 16 Oktober 2025 dengan jumlah sampel 25 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, meliputi pasien peserta BPJS Kesehatan berusia di atas 35 tahun dan berasal dari wilayah pesisir. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang diisi sebelum dan sesudah kegiatan edukasi untuk menilai tingkat pengetahuan dan kemampuan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase peningkatan pengetahuan dan kemampuan responden setelah kegiatan. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan etika penelitian kesehatan, meliputi informed consent dan kerahasiaan data responden.

## **RESEARCH RESULTS AND DISCUSSION**

Dari 25 responden yang berpartisipasi, mayoritas berusia antara 40–65 tahun (60%), berjenis kelamin Laki-laki (68%), dan sebagian besar berasal dari kawasan pesisir Medan Utara (52%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA (44%) dan hanya 20% yang memiliki smartphone dengan kemampuan memahami aplikasi sebelumnya.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Usia 30–39 tahun	5	20%
Usia 40–49 tahun	8	32%
Usia 50–65 tahun	12	48%
Jenis kelamin Laki-laki	17	68%
Pendidikan SD–SMP	7	28%
Pendidikan SMA	11	44%
Pendidikan Perguruan Tinggi	7	28%
Asal pesisir	13	52%

Tabel 2. Hasil Post Test dan Pre Test

Tingkat Pengetahuan	Sebelum Edukasi	%	Sesudah Edukasi	%
Mengetahui dan memahami aplikasi	8	32 %	21	84 %
Tidak mengetahui aplikasi	17	68 %	4	64 %

Sebelum dilakukan sosialisasi dan edukasi, hanya 8 orang (32%) yang mengetahui fungsi aplikasi Mobile JKN. Setelah dilakukan kegiatan edukasi, meningkat menjadi 21 orang (84%) yang mampu memahami dan menggunakan aplikasi.

## Discussion

Kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat, khususnya pasien rawat jalan dari kalangan lansia dan masyarakat pesisir, dalam mengakses layanan kesehatan digital. Kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa Lkp Akk Fakultas Kesehatan Masyarakat UINSU sebagai bentuk implementasi pengabdian kepada masyarakat serta dukungan terhadap program transformasi digital pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan.



Gambar 1. Pembagian Pre Test dan Post Test

Berdasarkan hasil pre-test, diketahui bahwa sebelum dilakukan edukasi, sebagian besar pasien belum memahami cara menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hanya 8 atau sebesar (32%) yang mengetahui fungsi dasar aplikasi dan pernah mencoba menggunakannya. Sebagian besar responden mengaku tidak memiliki pengetahuan mengenai pendaftaran online, fitur antrian, maupun pengecekan status kepesertaan melalui aplikasi dan bahkan ada yang tidak memiliki android untuk mendukung pendaftaran melalui mobile JKN ini. Setelah dilakukan kegiatan edukasi, hasil post-test menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Sebanyak 21 orang atau sebesar (84%) responden mampu memahami dan menggunakan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Hasil ini menggambarkan adanya peningkatan pengetahuan sebesar 52%, yang

menunjukkan bahwa metode edukasi yang diterapkan oleh mahasiswa efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta. Peningkatan tersebut tidak hanya mencerminkan keberhasilan kegiatan, tetapi juga menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat dapat ditingkatkan dengan metode pembelajaran langsung dan pendampingan personal. Hal ini sejalan dengan temuan (Gaol et al., 2025) yang menyatakan bahwa pemberian edukasi berbasis praktik langsung dan komunikasi dua arah dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital di sektor kesehatan.



**Gambar 2. Sosialisai Tentang Manfaat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN**

Mahasiswa memiliki peran sentral dalam keberhasilan kegiatan ini. Mereka bertindak sebagai fasilitator dan pendamping lapangan, membantu pasien secara langsung dalam setiap tahapan proses penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kegiatan diawali dengan demonstrasi langkah demi langkah cara mengunduh aplikasi melalui Play Store, membuat akun baru, melakukan aktivasi, hingga mengakses berbagai fitur layanan. Bagi peserta lansia, mahasiswa memberikan pendampingan personal dengan menjelaskan secara perlahan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Mahasiswa juga membantu peserta yang kesulitan mengetik data pribadi, mengisi NIK, atau melakukan verifikasi akun melalui email. Pendekatan interpersonal ini terbukti efektif dalam membangun rasa percaya diri peserta yang sebelumnya merasa canggung menggunakan teknologi.



**Gambar 3. Foto Bersama Peserta Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN**

Setelah kegiatan edukasi, terjadi perubahan sikap dan perilaku yang cukup signifikan pada peserta. Sebelum sosialisasi, sebagian besar pasien lebih memilih mendaftar langsung di loket karena tidak mengetahui bahwa antrian bisa dilakukan secara online. Setelah sosialisasi, banyak peserta mulai mencoba mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Pasien menyatakan bahwa mereka merasa lebih mudah dan efisien karena tidak perlu datang lebih awal untuk

mengantre. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku masyarakat dari sistem manual menuju sistem digital, yang merupakan salah satu indikator keberhasilan transformasi digital di bidang kesehatan. Temuan ini sejalan dengan pernyataan (Purba & Sinurat, 2025) bahwa penerapan edukasi digital secara langsung dapat mempercepat adopsi inovasi teknologi kesehatan dan menurunkan beban administratif di fasilitas kesehatan. Kegiatan sosialisasi ini memberikan dampak sosial yang besar. Bagi masyarakat, terutama kalangan lansia dan pesisir, kegiatan ini menjadi kesempatan berharga untuk belajar menggunakan teknologi digital dalam bidang kesehatan. Bagi mahasiswa, kegiatan ini memberikan pengalaman lapangan yang berharga dalam menerapkan teori promosi kesehatan, komunikasi efektif, dan pemberdayaan masyarakat. Secara akademik, kegiatan ini memperkuat teori bahwa edukasi berbasis praktik langsung lebih efektif dibandingkan edukasi konvensional, karena melibatkan aspek visual, motorik, dan interaksi sosial secara langsung. Pendekatan seperti ini diharapkan dapat diterapkan secara berkelanjutan di rumah sakit lain untuk memperluas dampak transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia.

## **CONCLUSION**

Kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dilaksanakan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan kemampuan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan layanan digital BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dari 32% menjadi 84% responden yang memahami dan mampu menggunakan aplikasi setelah kegiatan edukasi. Hal ini membuktikan bahwa metode edukasi berbasis praktik langsung dan pendampingan personal efektif dalam meningkatkan literasi digital, terutama bagi masyarakat pesisir dan kelompok lansia yang sebelumnya memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, disarankan agar kegiatan sosialisasi dan edukasi seperti ini dilakukan secara rutin di berbagai fasilitas kesehatan untuk memperluas dampak transformasi digital serta meningkatkan efisiensi dan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

## **Acknowledgements**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia atas dukungan dan kerja sama yang baik selama pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada mahasiswa lkp akk fkm uinsu serta seluruh peserta sosialisasi yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat bagi peningkatan literasi digital masyarakat di bidang kesehatan.

## **BIBLIOGRAPHY**

- Gaol, H. L., Boris, J., Silalahi, S., Simamora, H. G., & Sihombing, R. A. K. (2025). Peningkatan Pengetahuan Penggunaan Sosialisasi Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 4(2), 1-7.
- 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* ISSN 2721-4796 (online), 5(2), 1087-1095.
- Himawan, F., Purwaningsih, T., Inayah, M., & Hermawan, D. (2024). Efektifitas Brosur Terhadap Peningkatan Pendaftaran Online Dengan Mobile Jkn Di Rsud Kota Tegal. *Bhamada: Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan (E-Journal)*, 15(2), 1-8.
- Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(3), 1-6.

- Lumi, W. M., Musak, R. A., Tumiwa, F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). Aplikasi Mobile JKN Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 1620-1626.
- Makmur, S. F. A. S., & Ahri, R. A. (2024). Efektivitas Penggunaan Program Mobile JKN Dalam Pelayanan Kesehatan Di RS Pendidikan Universitas Hasanuddin. *Window of Public Health Journal*, 5(5), 786-796.
- Octavia, C., & Winarno, E. (2024). Efektivitas Pendaftaran Online Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile-JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mitra Medika Amplas. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 254-264.
- Purba, J. E., & Sinurat, C. G. (2025). Pendampingan Pendaftaran Jkn Dan Sosialisasi Aplikasi Mobile Jkn Di Dusun Kelapa Desa Melati Ii Kabupaten Serdang Bedagai Kecamatan Perbaungan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 4(2), 42-48.
- Solichin, M., & Purwaningsih, E. (2025). Kendala Pasien Dalam Mengimplementasikan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional Di Klinik Mitra Keluarga Samarinda. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(4), 4556-4563.
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2023). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 30-37.
- Widianto, H., Ratnawati, R., & Apriliani, E. D. (2024). Edukasi Pentingnya Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. *APMa Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 123-129.