Pelatihan Mobile JKN Untuk Peningkatan Akses Layanan Kesehatan di Puskesmas Wenang

Adisti Aldegonda Rumayar[1], Ardiansa A. T. Tucunan[2], Ester C. Musa[3]
[1, 2, 3)] Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
email: adisti.rumayar@unsrat.ac.id

Abstrak
Rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Wenang, Kota Manado, menjadi permasalahan yang perlu segera diatasi karena dapat menghambat pencapaian derajat kesehatan masyarakat. Salah satu penyebab utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN yang disediakan oleh pemerintah. Padahal, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan seperti pendaftaran antrean online dan pengecekan status kepesertaan. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dilaksanakan pada 8 September 2025 dengan melibatkan 11 peserta. Metode yang digunakan adalah penyuluhan untuk meningkatkan pemahaman, dilanjutkan dengan demonstrasi dan praktik langsung untuk meningkatkan keterampilan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada keterampilan peserta, di mana rata-rata skor pre-test sebesar 45,5% meningkat menjadi 88,2% pada post-test. Sebanyak 90,9% peserta mampu secara mandiri mendaftar antrean online dan mengecek status kepesertaan setelah pelatihan. Temuan ini membuktikan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung efektif meningkatkan literasi digital dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi, sehingga direkomendasikan untuk dilaksanakan secara berkala sebagai upaya memperluas akses dan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat.

Kata kunci: Mobile JKN, literasi digital, pelatihan partisipatif, akses layanan kesehatan, Puskesmas Wenang

Abstract
The low utilization of health services at Puskesmas Wenang, Manado City, is a pressing issue that needs to be addressed as it may hinder the achievement of optimal public health outcomes. One of the main contributing factors is the community's low level of digital literacy in using the Mobile JKN application provided by the government. The application is designed to facilitate access to health services, including online queue registration and membership status checks. To address this issue, a community service program was conducted in the form of a Mobile JKN application training session on September 8, 2025, involving 11 participants. The method used included educational sessions to improve understanding, followed by demonstrations and hands-on practice to enhance participants' skills. The results showed a significant improvement in participants' skills, with the average pre-test score of 45.5% increasing to 88.2% in the post-test. A total of 90.9% of participants were able to independently register for online queues and check their membership status after the training. These findings indicate that hands-on training is effective in improving digital literacy and encouraging the utilization of technology-based health services, and it is recommended that such training be conducted regularly to expand access and improve the quality of health services in the community.

Keywords: Mobile JKN, digital literacy, participatory training, health service access, Puskesmas Wenang

PENDAHULUAN

Puskesmas Wenang memiliki peran strategis sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kota Manado. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, puskesmas diharapkan mampu menyediakan layanan yang mudah diakses sekaligus mendukung implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di tingkat lokal. Namun, tingkat pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas

Wenang masih relatif rendah. Hanya sekitar 52% rumah tangga yang dilaporkan memanfaatkan layanan puskesmas dalam satu tahun terakhir (Su'udi & Hendarwan, 2018). Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat tantangan dalam mengoptimalkan layanan yang sudah tersedia bagi masyarakat.

Salah satu hambatan utama adalah rendahnya literasi digital serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap fitur aplikasi Mobile JKN. Banyak masyarakat belum menyadari bagaimana aplikasi tersebut dapat memudahkan akses layanan kesehatan (Handasari et al., 2024; Parera & Darwis, 2023). Minimnya informasi dan kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan Mobile JKN juga berkontribusi pada rendahnya tingkat partisipasi dalam memanfaatkan layanan kesehatan formal. Beberapa penelitian menyebutkan bahwa keterbatasan pengetahuan dan wawasan terkait teknologi informasi kesehatan menjadi faktor signifikan yang menghambat peningkatan penggunaan aplikasi di kalangan peserta JKN (Kur'aini et al., 2023; Yuliastuti & Jawahir, 2023).

Situasi ini menimbulkan dampak yang cukup serius. Rendahnya pemanfaatan layanan puskesmas dapat menyebabkan keterlambatan dalam deteksi dini dan penanganan masalah kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan risiko terjadinya penyakit dengan tingkat keparahan lebih tinggi (Oktadiana et al., 2024). Kondisi ini tidak hanya memengaruhi kesehatan individu, tetapi juga berpotensi menambah beban sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan memperluas aksesibilitas aplikasi Mobile JKN sehingga lebih banyak warga yang terdorong untuk menggunakan layanan yang tersedia.

Transformasi digital di sektor kesehatan merupakan salah satu agenda nasional untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan efektif. Namun, fakta bahwa partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan Mobile JKN masih rendah menunjukkan bahwa upaya transformasi digital belum berjalan optimal (Putri et al., 2024). Untuk itu, dibutuhkan sinergi antara pemerintah, fasilitas kesehatan, dan masyarakat guna memperkuat sosialisasi serta menyediakan dukungan yang memadai bagi pengguna aplikasi. Peningkatan literasi digital menjadi kunci agar masyarakat tidak hanya memiliki akses, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi secara efektif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka (Handayani et al., 2018; Khusna et al., 2021).

Tujuan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN melalui pelatihan berbasis praktik langsung, sehingga mereka dapat secara mandiri melakukan pendaftaran antrean online, mengecek status kepesertaan, dan mengakses layanan kesehatan dengan lebih cepat dan efektif..

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif melalui pendidikan masyarakat dan pelatihan. Tahapan pelaksanaan dimulai dengan penyuluhan untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai manfaat dan fitur aplikasi Mobile JKN, dilanjutkan dengan pelatihan berupa demonstrasi dan praktik langsung menggunakan perangkat masing-masing. Peserta dibimbing untuk melakukan instalasi aplikasi, pendaftaran antrean online, serta pengecekan status kepesertaan. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan keterampilan, serta observasi praktik dan survei tindak lanjut guna memantau keberlanjutan penggunaan aplikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Peserta Pelatihan Mobile JKN

Indikator	Pre Test	Post Test	Peningkatan
Rata-rata skor keterampilan (%)	45,5	88,2	+42,7
Jumlah peserta yang lulus keterampilan dasar (≥70%)	3 (27,3%)	10 (90,9%)	+63,6%
Peserta yang mampu mendaftar antrean online dan cek status kepesertaan	2 (18,2%)	10 (90,9%)	+72,7%

Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan keterampilan yang signifikan pada peserta. Berdasarkan Tabel 1, rata-rata skor keterampilan awal (pre-test) adalah 45,5%, yang menandakan masih rendahnya kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN sebelum intervensi dilakukan. Setelah diberikan pelatihan dengan metode demonstrasi dan praktik langsung, rata-rata skor meningkat menjadi 88,2%, atau mengalami kenaikan sebesar 42,7%. Jumlah peserta yang memiliki keterampilan memadai (skor ≥70%) juga meningkat dari 3 orang (27,3%) menjadi 10 orang (90,9%) setelah pelatihan.

Selain itu, kemampuan peserta dalam melakukan pendaftaran antrean online dan pengecekan status kepesertaan mengalami peningkatan yang sangat signifikan, dari hanya 18,2% sebelum pelatihan menjadi 90,9% setelah pelatihan. Umpan balik yang diberikan peserta menunjukkan bahwa pendekatan berbasis praktik langsung mempermudah mereka memahami setiap langkah penggunaan aplikasi. Temuan ini memperkuat bukti bahwa metode pelatihan partisipatif efektif untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi.



Gambar 1. Dokumentasi Pelatihan

Pelatihan yang diberikan kepada peserta memperlihatkan peningkatan yang sangat signifikan dalam keterampilan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Nilai rata-rata keterampilan sebelum pelatihan hanya 45,5%, yang menggambarkan kesulitan peserta dalam mengoperasikan aplikasi serta potensi hambatan terhadap akses layanan kesehatan. Temuan ini memperlihatkan urgensi intervensi melalui pelatihan terstruktur guna meningkatkan kompetensi digital masyarakat, sehingga mereka mampu memanfaatkan aplikasi kesehatan nasional dengan lebih efektif dan berinteraksi secara optimal dengan layanan yang tersedia (Su'udi & Hendarwan, 2018).

Pelaksanaan pelatihan dengan metode demonstrasi dan praktik langsung menghasilkan lonjakan kemampuan yang nyata, dengan rata-rata skor meningkat menjadi 88,2%. Kenaikan sebesar 42,7% ini menunjukkan keberhasilan pendekatan pembelajaran yang digunakan, di mana peserta tidak hanya menerima penjelasan secara teoritis, tetapi juga mempraktikkan keterampilan yang diajarkan secara langsung. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa pembelajaran berbasis praktik memperdalam pemahaman peserta dan mendorong penerapan pengetahuan dalam konteks nyata (Handasari et al., 2024; Parera & Darwis, 2023).

Selain peningkatan skor rata-rata, jumlah peserta yang mencapai keterampilan memadai (skor ≥70%) meningkat secara substansial, dari hanya 3 orang (27,3%) sebelum pelatihan menjadi 10 orang (90,9%) setelah pelatihan. Hal ini menegaskan efektivitas pelatihan yang dilaksanakan dalam mengubah kemampuan peserta secara signifikan. Keberhasilan ini mengindikasikan bahwa program pelatihan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan peserta mampu memberikan dampak

positif terhadap peningkatan literasi digital dan kesadaran akan penggunaan teknologi kesehatan (Kur'aini et al., 2023).

Kemampuan peserta dalam memanfaatkan fitur penting aplikasi, seperti pendaftaran antrean online dan pengecekan status kepesertaan, juga mengalami peningkatan drastis dari 18,2% menjadi 90,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan pemahaman konseptual, tetapi juga keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari. Peningkatan kemampuan tersebut memungkinkan masyarakat lebih mudah mengakses layanan kesehatan dan mendukung upaya peningkatan partisipasi dalam program JKN di wilayah Puskesmas Wenang (Yuliastuti & Jawahir, 2023).

Umpan balik yang diterima dari peserta menggarisbawahi efektivitas metode berbasis praktik langsung, karena memudahkan mereka memahami setiap langkah penggunaan aplikasi. Pendekatan pembelajaran yang interaktif membuat peserta lebih aktif terlibat, yang pada akhirnya menghasilkan pengalaman belajar yang lebih bermakna. Hasil ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa pelatihan partisipatif merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi, sehingga berpotensi memperbaiki kualitas kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Oktadiana et al., 2024; Putri et al., 2024).

SIMPULAN

Pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN yang dilaksanakan di Puskesmas Wenang pada 8 September 2025 terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan digital peserta. Rata-rata skor keterampilan meningkat dari 45,5% pada pre-test menjadi 88,2% pada post-test, dengan 90,9% peserta mampu secara mandiri mendaftar antrean online dan mengecek status kepesertaan. Metode pelatihan berbasis demonstrasi dan praktik langsung memberikan dampak positif terhadap pemahaman dan keterampilan peserta, sekaligus mendorong pemanfaatan layanan kesehatan berbasis digital. Temuan ini menegaskan bahwa model pelatihan partisipatif merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan literasi digital dan memperluas akses layanan kesehatan.

SARAN

Bagi Puskesmas Wenang: disarankan untuk mengadakan pelatihan serupa secara berkala dan menyediakan layanan pendampingan teknis bagi masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Bagi Masyarakat: diharapkan peserta dapat menjadi agen perubahan dengan membantu anggota masyarakat lain dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, sehingga jangkauan program semakin luas. Bagi Peneliti dan Akademisi: penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melibatkan jumlah peserta yang lebih besar serta memantau penggunaan aplikasi dalam jangka waktu yang lebih panjang untuk menilai dampak terhadap peningkatan kunjungan layanan kesehatan. Bagi Pemerintah Daerah: perlu mendukung penyediaan infrastruktur internet yang memadai agar akses aplikasi Mobile JKN tidak terhambat, terutama di wilayah dengan keterbatasan jaringan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT) yang telah mendanai kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini melalui DIPA UNSRAT Tahun Anggaran 2025. Dukungan pendanaan ini memungkinkan pelaksanaan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Wenang berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi peningkatan akses layanan kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Handasari, S., & Wulandari, R. (2024). Evaluation of the usability and user experience of the Jaminan Kesehatan Nasional mobile application in Indonesia. *Healthcare Informatics Research, 30*(4), 324–332. https://doi.org/10.4258/hir.2024.30.4.324

Handayani, P., Meigasari, D., Pinem, A., Hidayanto, A., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical success factors for mobile health implementation in Indonesia. *Heliyon, 4*(11), e00981. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2018.e00981

Khusna, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Sidoarjo. *JIFoSI, 2*(2), 152–161. https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i2.299

Kur'aini, S., Anggraini, A., Nurcahyaningsih, I., Setyoningsih, P., & 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), 1–6. https://doi.org/10.36049/genitri.v2i1.90

Oktadiana, I., Meutia, R., & Puteri, C. (2024). Pengaruh penyakit hipertensi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas "X" Kabupaten Pematang Siantar. *Forte Journal, 4*(1), 163–169. https://doi.org/10.51771/fj.v4i1.766

Parera, G., & Darwis, M. (2023). Pelayanan BPJS kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN dalam pemberian informasi dan pelayanan. *Bit-Tech, 5*(3), 138–145. https://doi.org/10.32877/bt.v5i3.691

Putri, M., Wijaya, K., & Supriliyani, N. (2024). Efektivitas aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *SHKR, 1*(2), 42–54. https://doi.org/10.61292/shkr.105

Setiawan, Y. (2023). Dampak pelatihan digital terhadap pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat.*

Su'udi, A., & Hendarwan, H. (2018). Pemanfaatan pelayanan kesehatan sasaran program Jaminan Tabalong Sehat di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan,* 102–112. https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.552

Yuliastuti, H., & Jawahir, M. (2023). Analisis efektivitas pemanfaatan aplikasi layanan kesehatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) Langit Biru, 4*(1), 28–40. https://doi.org/10.54147/jpkm.v4i01.726