

Pemberian Edukasi Interaktif dalam Peningkatan Pemahaman Penggunaan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Masyarakat di Wilayah Lubuk Pakam

Interactive Education Provision to Enhance Community Understanding of the National Health Insurance Mobile Application Use in the Lubuk Pakam Area

Muhammad Syafii^{1*}, Agustatius Sitepu², Fadlilah Widyaningsih³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam, Deli Serdang (20512), Sumatera Utara, Indonesia

Abstrak

Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi dan akses layanan kesehatan. Namun, rendahnya pemahaman literasi digital masyarakat masih menjadi kendala dalam penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan *Mobile* JKN melalui edukasi interaktif. Metode yang digunakan adalah pendidikan kesehatan partisipatif dengan menguji hasil pre-test dan post-test pada masyarakat peserta JKN di Desa Sekip, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang. Edukasi dilakukan melalui penyampaian materi, demonstrasi langsung, simulasi penggunaan aplikasi, serta diskusi dua arah. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat setelah diberikan edukasi interaktif dengan skor nilai rata-rata post-test pengetahuan masyarakat sebesar 8,91 (CI for Mean=8,91-9,40) dari sebelumnya diberikan edukasi interaktif dengan skor nilai rata-rata pre-test sebesar 4,95 (CI for Mean=4,50-5,40), hal ini ditandai dengan meningkatnya kemampuan peserta dalam mengunduh, mengakses, dan memanfaatkan fitur utama *Mobile* JKN secara mandiri. Selain itu, peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital dengan skor nilai rata-rata post-test kepercayaan diri masyarakat sebesar 8,28 (CI for Mean=7,28-8,66) dari sebelumnya diberikan edukasi interaktif dengan skor nilai rata-rata pre-test sebesar 5,82 (CI for Mean=5,14-6,49). Edukasi interaktif terbukti efektif dalam mengatasi hambatan literasi digital dan meningkatkan pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi transformasi digital layanan kesehatan serta meningkatkan kualitas pelayanan JKN di tingkat masyarakat.

Kata kunci: Edukasi interaktif; *Mobile* JKN; pengabdian masyarakat; layanan kesehatan

Abstract

The utilization of the National Health Insurance (JKN) Mobile Application represents an important innovation in improving the efficiency and accessibility of healthcare services. However, limited digital literacy among the community remains a major barrier to the effective use of the JKN Mobile Application. This community service activity aimed to enhance public understanding of the use of the JKN Mobile Application through interactive education. The method employed was participatory health education, using pre-test and post-test assessments among JKN participants in Sekip Village, Lubuk Pakam District, Deli Serdang Regency. The educational intervention was delivered through material presentations, live demonstrations, application usage simulations, and two-way discussions. The results showed a significant improvement in community understanding following the interactive education, with the average post-test knowledge score reaching 8.91 (CI for Mean = 8.91–9.40), compared to the pre-test average score of 4.95 (CI for Mean = 4.50–5.40). This improvement was reflected in participants' increased ability to independently download, access, and utilize the JKN Mobile Application. In addition, participants demonstrated increased confidence in using digital-based healthcare services, with an average post-test confidence score of 8.28 (CI for Mean = 7.28–8.66), compared to the pre-test score of 5.82 (CI for Mean = 5.14–6.49).

*Corresponding author: Muhammad Syafii, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia

E-mail : muhammadsyafii@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/j1yrry85

Received : 21 December 2025, Accepted: 30 December 2025, Published: 31 December 2025

Copyright: © 2025 Muhammad Syafii. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Interactive education was proven to be effective in overcoming digital literacy barriers and enhancing the utilization of the JKN Mobile Application. This community service activity is expected to support the optimization of digital transformation in healthcare services and improve the JKN services quality at the community level.

Keywords: *Interactive education; JKN Mobile Application; community service; health services*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hal aspek yang penting dalam kehidupan seseorang. Terdapat empat aspek dalam upaya pemeliharaan kesehatan yaitu aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative [1]. Kesehatan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi agar individu dapat menjalani kehidupan yang layak dan produktif, sehingga penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara terencana dan terkendali [2,3]. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah berkewajiban menjamin ketersediaan layanan kesehatan melalui penyelenggaraan sistem jaminan kesehatan [4]. Pembentukan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang pelaksanaannya diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) [5].

BPJS Kesehatan mengembangkan inovasi berupa Aplikasi *Mobile JKN* sebagai upaya untuk mempermudah akses dan pelayanan dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional [6]. Pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di Indonesia berdasarkan data dari Deputy Bidang Pelayanan, peserta BPJS Kesehatan yaitu berjumlah 16.346.826 pengguna terhitung hingga 27 Mei 2023 [7]. Sedangkan data dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa total peserta program JKN di Indonesia sebesar 249,6 juta jiwa per 1 Juni 2024 [8], dan BPJS Kesehatan mengharapkan pengguna Aplikasi *Mobile JKN* mengalami peningkatan guna mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan nasional yang efektif dan efisien [9,10].

Inovasi ini bertujuan meningkatkan efektivitas penyediaan layanan dan informasi kepada masyarakat [11]. Aplikasi *Mobile JKN* menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam mendukung pelayanan BPJS Kesehatan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan Jaminan Kesehatan Nasional secara cepat dan mudah [12,13]. Kemudahan penggunaan fitur pada Aplikasi *Mobile JKN* mampu meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi peserta JKN, serta memberikan kemudahan akses layanan secara mandiri kapan saja dan di mana saja [14,15]. Memberikan kemudahan untuk dapat mengakses dan memantau nomor antrian pasien secara *online*, dari pada harus menunggu antrian panjang di fasilitas kesehatan atau rumah sakit, salah satu cara yang dapat dilakukan dengan menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* [16,17].

Pemanfaatan Aplikasi *Mobile JKN* secara berkelanjutan terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan, terutama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan bagi masyarakat [18]. Pada era digital, aplikasi ini menjadi solusi yang membantu masyarakat menghemat waktu dalam berbagai proses layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat [19,20]. Sementara itu, bagi penyedia layanan kesehatan, digitalisasi pendaftaran pasien mendukung pencatatan data medis, hasil pemeriksaan, serta informasi terkait rencana pengobatan secara lebih terintegrasi [21- 23].

Berdasarkan survei lapangan yang dilakukan para tim pengabdian, diketahui bahwa pemahaman masyarakat tentang penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* masih belum optimal bahkan masyarakat kalangan mereka yang berprofesi sebagai PNS dan memiliki pendidikan tinggi. Kurangnya pemahaman masyarakat akan Aplikasi *Mobile JKN*, sehingga penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di Desa Sekip Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang masih sangat rendah [24].

Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang tinggal jauh dari fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, tingkat antusiasme masyarakat terhadap optimalisasi layanan kesehatan digital di Indonesia masih relatif rendah, yang juga dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan mengenai tata cara penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* [18].

Hasil pengabdian yang dilakukan oleh Apriyani et al (2024), kegiatan PKM yang dilakukan menunjukkan keberhasilan kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap aplikasi mobile JKN dan konsep paperless dengan hasil dari pre-test dan post-test mengenai aplikasi mobile JKN dengan nilai rata-rata pre-test yaitu 35,64 menjadi 78,96 pada post-test [24]. Hasil pengabdian yang sama dilakukan oleh Apriliani et

al (2024), dengan diberikan penyuluhan penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat menerapkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan lebih baik yaitu memberikan kemudahan untuk mendaftar pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan dilihat dari penerapan penggunaan sebelumnya 40% dan setelah penyuluhan menjadi 70% penerapan penggunaan Aplikasi Mobile JKN [25].

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman penggunaan *Mobile JKN* pada Masyarakat di Wilayah Lubuk Pakam khususnya Desa Sekip, dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Aplikasi *Mobile JKN* dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin kepada para pengguna Aplikasi *Mobile JKN*. Pemberian edukasi interaktif kepada masyarakat dalam pengguna Aplikasi *Mobile JKN* dapat meningkatkan pemahaman penggunaan Aplikasi *Mobile JKN*, hal ini menjadi salah satu keberhasilan program pemerintah dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini disusun menggunakan pendekatan pendidikan kesehatan partisipatif dengan desain evaluasi melalui pre-test dan post-test. Pre-test diberikan kepada masyarakat untuk menilai kondisi awal serta mengidentifikasi adanya perbedaan hasil setelah pelaksanaan pendidikan kesehatan berupa edukasi interaktif. Hasil awal dinilai baik apabila tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara nilai pre-test dan post-test [25]. Kegiatan ini dilaksanakan di Desa Sekip, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada bulan November 2025, dengan sasaran masyarakat yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Adapun tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi beberapa langkah.:

1. Tahap awal diawali dengan survei lokasi kegiatan serta identifikasi permasalahan dan perumusan ide kegiatan pengabdian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Selanjutnya dilakukan koordinasi dan perizinan dengan pemerintah Desa Sekip, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, melalui komunikasi awal dengan Kepala Desa untuk menyampaikan tujuan, alur, dan persetujuan pelaksanaan kegiatan.
3. Tahap berikutnya adalah pemilihan peserta kegiatan, yaitu masyarakat berstatus peserta JKN yang belum menggunakan Aplikasi *Mobile JKN*, dengan jumlah sebanyak 35 orang. Sebelum pelaksanaan edukasi, seluruh peserta diminta mengisi kuesioner pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal terkait Aplikasi *Mobile JKN*, yang mencakup pengetahuan dasar mengenai keunggulan aplikasi, pengenalan tampilan antarmuka, fitur-fitur, serta fungsi masing-masing fitur.
4. Setelah pelaksanaan pre-test, kegiatan dilanjutkan dengan penyuluhan interaktif yang disampaikan dengan presentasi materi secara langsung didukung oleh pemaparan visual dan video pendek, dilanjutkan demonstrasi penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* secara langkah demi langkah, simulasi langsung pada handphone peserta, dan diskusi dan tanya jawab terkait kendala penggunaan aplikasi.
5. Selanjutnya dilakukan pemberian edukasi, diskusi reflektif dan sesi tanya jawab, di mana fasilitator memberikan penguatan serta klarifikasi terhadap kemungkinan adanya miskonsepsi.
6. Pada tahap akhir, peserta diminta kembali mengisi kuesioner post-test dengan instrumen yang sama untuk menilai perubahan tingkat pemahaman terkait aplikasi *Mobile JKN*, serta mengisi lembar umpan balik mengenai metode dan materi edukasi yang diberikan.

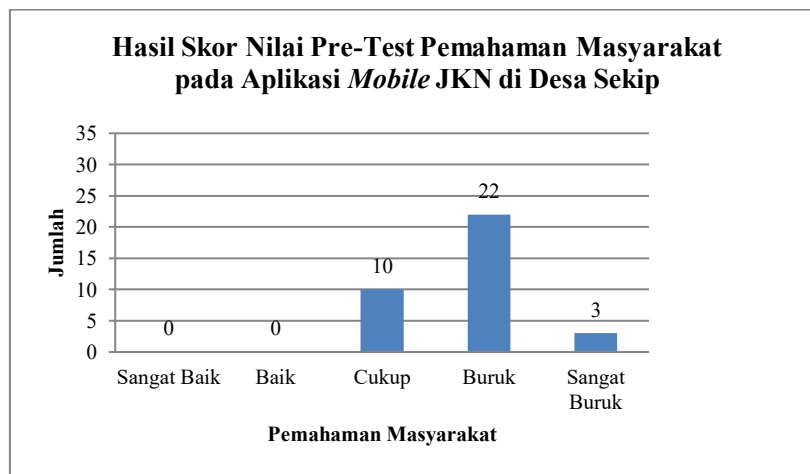
3. HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat ini melibatkan 35 orang masyarakat di Desa Sekip. Peserta akan diberikan dua kali test yang pertama sebelum diberikan pendidikan kesehatan (edukasi interaktif), dan test kedua setelah mendapatkan pendidikan kesehatan (edukasi interaktif). Secara umum, peserta berasal dari kelompok usia produktif hingga lanjut usia, dengan tingkat pendidikan yang bervariasi. Sebagian besar peserta telah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), namun belum seluruhnya memanfaatkan Aplikasi *Mobile JKN* secara optimal dalam mengakses layanan kesehatan.



Gambar 1. Pemberian Test Sebelum dan Sesudah Diberikan Edukasi Interaktif

Hasil analisis identifikasi awal (pre-test), hasil skor nilai pre-test pemahaman masyarakat pada Aplikasi *Mobile JKN* di Desa Sekip Kecamatan Lubuk Pakam ini dapat diperjelas dengan diagram dibawah ini:



Gambar 2. Diagram Hasil Skor Nilai Pre-Test Pemahaman Masyarakat pada Aplikasi *Mobile JKN* di Desa Sekip

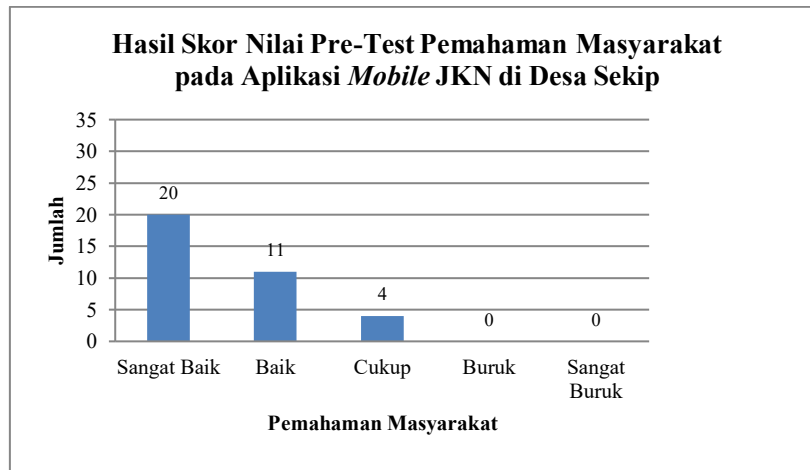
Hasil identifikasi awal (pre-test) menunjukkan bahwa sebelum pelaksanaan edukasi, sebagian besar peserta, baik masyarakat belum memahami secara menyeluruh fungsi dan manfaat Aplikasi *Mobile JKN*, dimana masyarakat dengan pengetahuan cukup 28,57% (10 orang), buruk 62,86% (22 orang), dan sangat buruk 8,57% (3 orang). Beberapa kendala yang ditemukan meliputi ketidaktahuan mengenai fitur-fitur utama *Mobile JKN*, kesulitan dalam proses pendaftaran dan login aplikasi, rendahnya literasi digital khususnya pada peserta usia lanjut, persepsi bahwa penggunaan *Mobile JKN* rumit dan tidak praktis

Kondisi awal ini relatif dianggap berada pada tingkat pemahaman dan penggunaan *Mobile JKN* yang dilakukan masyarakat masih buruk dan sangat buruk. Selanjutnya setelah dilakukan pre-test, maka kegiatan selanjutnya berupa pelaksanaan edukasi interaktif dimana edukasi interaktif diberikan kepada masyarakat.



Gambar 3. Pemberian Edukasi kepada Masyarakat Desa Sekip

Hasil skor nilai post-test pemahaman masyarakat pada Aplikasi *Mobile JKN* di Desa Sekip dapat diperjelas dengan diagram dibawah ini:

Gambar 4. Diagram Hasil Skor Nilai Pre-Test Pemahaman Masyarakat pada Aplikasi *Mobile JKN* di Desa Sekip

Setelah masyarakat diberikan serangkaian edukasi interaktif, maka terlihat terjadinya peningkatan yang signifikan dalam penggunaan *Mobile JKN* pada pemahaman masyarakat, terlihat dengan masyarakat dengan pengetahuan sangat baik 57,14% (20 orang), baik 31,43% (11 orang), dan sangat buruk 11,43% (4 orang). Hasil evaluasi pada masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu mengunduh dan mengakses aplikasi *Mobile JKN* secara mandiri. Peserta memahami fungsi utama aplikasi, seperti pengecekan kepesertaan, perubahan data, antrean online, dan informasi fasilitas kesehatan, dan menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi digital untuk keperluan layanan kesehatan, hal ini terjadi peningkatan frekuensi penggunaan *Mobile JKN* dibandingkan sebelum edukasi, dimana edukasi interaktif terbukti membantu peserta mengatasi hambatan teknis dan meningkatkan pemahaman secara praktis.

Hasil pengabdian masyarakat menunjukkan perbedaan yang jelas antara pemahaman masyarakat sebelum dan sesudah diberikan pendidikan kesehatan (edukasi interaktif). Masyarakat yang mendapatkan edukasi interaktif mengalami peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan pemanfaatan *Mobile JKN*, hasil temuan ini menunjukkan bahwa edukasi interaktif memiliki peran penting dalam meningkatkan adopsi dan penggunaan *Mobile JKN* di masyarakat, khususnya di Desa Sekip Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam.



Gambar 5. Penutupan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Desa Sekip

4. PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa edukasi interaktif yang diberikan kepada masyarakat di Desa Sekip terbukti efektif dalam membantu masyarakat memahami fungsi dan cara penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN. Hasil kegiatan ini dengan konsisten menunjukkan bahwa penyuluhan dan demonstrasi langsung dapat meningkatkan memberikan pemahaman yang komprehensif kepada masyarakat tentang manfaat dan tata cara penggunaan Aplikasi Mobil JKN, melalui pendekatan partisipatif diharapkan masyarakat menjadi lebih mandiri dalam mengelola akses layanan kesehatan yang mereka butuhkan, tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan hanya untuk keperluan administratif, terutama ketika dihadapkan pada fitur-fitur yang kompleks atau baru diadopsi masyarakat.

Pernyataan ini sama dengan kegiatan pengabdian yang dilakukan Lumi et al (2023), yang menyatakan kegiatan penyuluhan yang dilakukan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Aplikasi *Mobile* JKN dalam mempermudah dan mempercepat pendaftaran pelayanan kesehatan sehingga proses administrasi pun lebih mudah dilakukan [26].

Penerimaan masyarakat akan intervensi edukatif seperti ini diharapkan tercipta perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi upaya nyata dunia pendidikan tinggi khususnya Program Studi Kesehatan Masyarakat, dalam berkontribusi pada pemecahan masalah nyata di masyarakat melalui penguatan kapasitas dan literasi digital di bidang kesehatan.

Salah satu studi pengabdian di Kelurahan Lahendong menunjukkan bahwa melalui sosialisasi, video tutorial, dan interaksi tanya-jawab, peserta lansia yang awalnya memiliki pengetahuan rendah tentang Aplikasi *Mobile* JKN mengalami peningkatan minat dan pemahaman layanan setelah intervensi edukasi [27]. Hasil serupa juga ditemukan pada pengabdian di Kupang terkait pemanfaatan fitur skrining kesehatan Aplikasi *Mobile* JKN, di mana setelah edukasi terjadi peningkatan pengetahuan peserta tentang fitur yang sebelumnya kurang mereka gunakan [28].

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema edukasi aplikasi *Mobile* JKN berhasil meningkatkan pengetahuan peserta secara signifikan, terutama dalam memahami fitur-fitur utama seperti pendaftaran online, dan pengajuan klaim. Melalui edukasi interaktif, peserta diajak untuk langsung mempraktikkan penggunaan aplikasi, sehingga mereka tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu mengoperasikannya secara mandiri [29].

Pembelajaran interaktif yang melibatkan cara penggunaan langsung sangat membantu mengatasi hambatan literasi digital, khususnya bagi peserta yang kurang akrab dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang bersifat praktis dan partisipatif lebih efektif dibandingkan pendekatan ceramah biasa dalam konteks penguasaan aplikasi digital seperti *Mobile* JKN.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian di Desa Sekip Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang berjalan dengan lancar dilihat dari antusias masyarakat dalam mengikuti rangkaian kegiatan pengabdian, hal ini didukung oleh masyarakat Desa Sekip yang sangat aktif selama kegiatan berlangsung terutama saat melakukan persiapan pelaksanaan. Selain itu diperoleh peningkatan pemahaman masyarakat akan Aplikasi *Mobile* JKN dengan skor nilai rata-rata post-test pengetahuan masyarakat sebesar 8,91 (CI for Mean=8,91-9,40) dari sebelumnya diberikan edukasi interaktif dengan skor nilai rata-rata pre-test sebesar 4,95 (CI for Mean=4,50-5,40), dan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis digital dengan skor nilai rata-rata post-test kepercayaan diri masyarakat sebesar 8,28 (CI for Mean=7,28-8,66) dari sebelumnya diberikan edukasi interaktif dengan skor nilai rata-rata pre-test sebesar 5,82 (CI for Mean=5,14-6,49), serta memberikan gambaran yang jelas untuk pemeliharaan status kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Desa Sekip, Kecamatan Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, beserta perangkat desa atas izin, dukungan, dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Apresiasi juga diberikan kepada masyarakat Desa Sekip atas partisipasi aktif yang berkontribusi terhadap keberhasilan kegiatan. Selain itu, terima kasih disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta pihak pendukung lainnya atas dukungan moral dan material, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan diharapkan memberikan manfaat berkelanjutan bagi masyarakat, khususnya di Desa Sekip.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi MA, Doni LP. Peningkatan pengetahuan pengurus desa tentang program poskesdes promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. *ALAMTANA J Pengabdi Masy UNW Mataram*. 2023;04(02):234–8.
- [2] Sundoro T. Persepsi masyarakat tentang jaminan kesehatan nasional terhadap keikutsertaan menjadi peserta BPJS Kesehatan. *J Ilm Kesehat Sandi Huasad*. 2023;12(1):16–24.
- [3] Yuliastuti H, Jawahir M. Analisis efektivitas pemanfaatan aplikasi layanan kesehatan mobile jaminan kesehatan nasional di Indonesia. *J Pengabdi Kpd Masy Langit Biru Politek Penerbangan Indones Curug*. 2023;4(01):28–40.
- [4] Suhadi, Jumakil, Irma. Aplikasi *Mobile* JKN untuk memudahkan akses pelayanan BPJS. *J Penelit Kesehat Suara Forikes*. 2022;13(2):262–7.
- [5] Febriansyah M, Malik I, Haerana. Inovasi pelayanan kesehatan mobile jaminan kesehatan nasional dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. *Kaji Ilm Mhs Adm Publik*. 2024;5(4):865–78.
- [6] Direktorat Jenderal Sistem Jaminan Sosial Nasional. Laporan Kinerja Program JKN Kuartal II Tahun 2024 [Internet]. Jakarta; 2024. Available from: https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-triwulan/lap_Q2-2024.pdf
- [7] Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Paparan BPJS tentang Rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Rujukan atau Lanjutan [Internet]. Medan; 2024. Available from: <https://www.slideshare.net/slideshow/paparan-bpjs-tentang-rujukan-dari-fasilitas-kesehatan-tingkat-pertama-ke-fasilitas-kesehatan-tingkat-rujukan-atau-lanjutan/270184287>
- [8] Hafidz S, Pangestuti RS, Qintharah YN. Penerapan Aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat Desa Wibawamulya. *J An-Nizam J Bakti Bagi Bangsa*. 2024;03(01):157–63.
- [9] Baskila NA, Farisni TN, Jihad FF. Pemanfaatan inovasi pelayanan kesehatan *Mobile* JKN pada masyarakat di Kota Meulaboh. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(3):2859–70.
- [10] Ene SK, Hadi SPI, Kusumawardani LA. Pengaruh terapi akupresur terhadap peningkatan produksi ASI pada ibu post partum: Systematic literature review. *Malahayati Nurs J*. 2022;4(8):2070–87.
- [11] Rifky PM, Jannatin IS. Kajian literatur tentang pengaruh aplikasi kesehatan *Satusehat Mobile* dan *Mobile* JKN terhadap kesadaran gaya hidup sehat di Indonesia (2019-2023). *J Penelit Inov*. 2025;5(1):327–52.
- [12] Sulistyarini T, Kristanto S, Rimawati. Pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran antrean online di Klinik Pratama Betesda. *JEMARI J Heal Med Rec Indones*. 2025;2(2):59–64.
- [13] Sulthon M. DetikNews. 2023. Peserta BPJS Kesehatan Ungkap Manfaat Aplikasi JKN *Mobile*. Available from: <https://news.detik.com/berita/d-7005145/peserta-bpjs-kesehatan-ungkap-manfaat-aplikasi-jkn-mobile>

- [14] Paramitha L, Qur-ani OH, Purba SH. Analisis aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan : Literature review. *J Pengabd Kpd Masy Abdi Putra*. 2025;5(1):51–8.
- [15] Rohmah S, Desty RT, Arumsari W. Analisis kualitas layanan pada Aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan di Kabupaten Demak. *Indones J Heal Community*. 2024;5(1):25–34.
- [16] Rahmatika DN, Desty RT, Anggorowati L. Analisis kepuasan pengguna Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Grobogan. *Indones J Heal Community*. 2024;5(2):45–53.
- [17] Jamal N, Adinda AS. Pemanfaatan Mobile JKN sebagai bentuk digitalisasi kesehatan untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan. *Pelayanan Unggulan J Pengabd Masy Terap*. 2025;2(4):29–37.
- [18] Erku D, Khatri R, Endalamaw A, Wolka E, Nigatu F, Zewdie A, et al. Digital health interventions to improve access to and quality of primary health care services : A scoping review. *Int J Environ Res Public Health*. 2023;20(6854):1–15.
- [19] Dang TH, Nguyen TA, Van MH, Street J. Patient-centered care : transforming the health care system in Vietnam with support of digital health technology. *J Med Internet Res*. 2021;23(6):1–13.
- [20] Yi S, Lo E, Yam Y, Cheruvettolil K, Linos E, Gupta A, et al. Perspectives of digital health innovations in low- and middle-income health care systems from South and Southeast. *J Med Internet Res*. 2024;26(357612):1–11.
- [21] Barbieri C, Neri L, Stuard S, Martín-guerrero JD, Mari F. From electronic health records to clinical management systems : how the digital transformation can support healthcare services. *Clin Kidney J*. 2023;16(11):1878–84.
- [22] Amallia A. Digitalisasi kesehatan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. *Med J Nusantara*. 2024;3(3):151–8.
- [23] Sitepu A, Syafii M. Hubungan penggunaan pendaftaran online Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pasien rawat jalan dengan kepuasan waktu tunggu pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2025 Relationship Between The Use Of Mobile Online Jaminan Kesehatan Nasional. *J Kesmas dan Gizi*. 2025;8(1):644–9.
- [24] Apriyani, Mareta Kusumawati R, Wulandari K, Suwignyo. Education on the Benefits of Mobile JKN as a Paperless Supporter in the Faculty of Public Health Widya Gama Mahakam University. *PANRITA ABDI J Pengabd Kpd Masy*. 2024;8(4):772–80.
- [25] Apriliani ED, Ardianingrum AWR, Saputro CB. Penyuluhan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Desa Tunggur Kecamatan Lambeyan Kabupaten Magetan. *J Masy Mandiri dan Berdaya*. 2024;3(6):93–9.
- [26] Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. 2nd ed. Alfabeta: Alfabeta; 2021.
- [27] Lumi WME, Musak RA, Tumiwa FF, Waworuntu MY, Surya WS, Studi P, et al. Edukasi tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon. *J Pengabd Kpd Masy Nusantara*. 2023;4(3):1620–6.
- [28] Lumi WME, Musak RA, Tumiwa FF, Marieska Y. Edukasi tentang penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada lansia di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *J Hum Educ*. 2024;4(3):1–6.
- [29] Wahyuni MMD, Kapitan GD, Mathilde MK, Pare MSD, Laba EF, Putri SE, et al. Edukasi pentingnya penggunaan aplikasi Mobile JKN pada lansia di Salah Satu Klinik di Kota Kupang. *J Pengabd Masy Bangsa*. 2025;3(9):4510–7.
- [30] Rahmaputri AW, Zein ES, Fitriani irin D. Edukasi dan sosialisasi komprehensif aplikasi Mobile JKN untuk peningkatan aksesibilitas dan pengetahuan layanan kesehatan. *J Masy Mandiri dan Berdaya*. 2025;4(3):126–36.