

## Edukasi Aplikasi Mobile JKN pada Komunitas PEKKA Kota Pontianak

### *JKN Mobile Application Education in the PEKKA Community in Pontianak City*

Siti Masdah \*

Ayu Rizky

Department of Health  
Administration, Institut Teknologi  
dan Kesehatan Muhammadiyah  
Kalimantan Barat, Kubu Raya,  
Indonesia

email:  
[sitimasdah@itekesmukalbar.ac.id](mailto:sitimasdah@itekesmukalbar.ac.id)

#### Kata Kunci

Mobile JKN  
BPJS  
PEKKA

#### Keywords:

JKN Mobile  
BPJS  
PEKKA

**Received:** November 2024

**Accepted:** February 2024

**Published:** May 2025

#### Abstrak

Antrian panjang untuk mendapatkan layanan kesehatan masih menjadi kendala utama bagi masyarakat, yang diperparah oleh kesenjangan pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Banyak masyarakat, khususnya kelompok Pemberdayaan Perempuan Kepala Keluarga (PEKKA), belum memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat terhadap program JKN melalui edukasi dan praktik penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Metode yang digunakan adalah ceramah dan praktik langsung. Materi yang disampaikan mencakup prosedur aktivasi, manfaat aplikasi, fitur-fitur yang tersedia, serta tutorial penggunaannya. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan rata-rata pengetahuan responden dari 55,1 menjadi 77,3 setelah penyuluhan. Sebagian besar peserta juga berhasil mempraktikkan penggunaan fitur-fitur aplikasi dengan benar. Peningkatan penggunaan aplikasi ini mempermudah dan mempercepat proses administrasi layanan kesehatan, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Diharapkan, informasi ini dapat disebarkan kepada masyarakat sekitar sehingga semakin banyak yang merasakan manfaat dari aplikasi *Mobile JKN*.

#### Abstract

Long queues to get health services are still a major obstacle for the community, which is exacerbated by the knowledge gap regarding the use of the *Mobile JKN* application. Many communities, especially the Women-Headed Household Empowerment (PEKKA) group, do not understand the benefits and how to use this application. This condition has an impact on the low quality of National Health Insurance (JKN) services. This community service activity aims to increase community knowledge and participation in the JKN program through education and practice of using the *Mobile JKN* application. The method used was lecture and hands-on practice. The material presented included activation procedures, application benefits, available features, and tutorials. The results of the activity showed an increase in the average knowledge of respondents from 55.1 to 77.3 after counseling. Most of the participants also managed to practice the use of the application features correctly. Increased use of this application facilitates and accelerates the health service administration process and increases user satisfaction. Hopefully, this information can be disseminated to the surrounding community so that more people can benefit from the *Mobile JKN* application.



© 2025 Siti Masdah, Ayu Rizky. Published by [Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya](#). This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v10i5.8799>

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertujuan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang terintegrasi secara nasional. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menyatakan bahwa program jaminan kesehatan dilaksanakan berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan untuk menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Meskipun regulasi ini sudah diterapkan, masyarakat Indonesia masih menghadapi berbagai kendala dalam mengakses layanan kesehatan, salah satunya adalah antrian panjang

di fasilitas kesehatan. Hal ini diperparah oleh rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap inovasi teknologi seperti aplikasi *Mobile JKN*, yang sebenarnya dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan. Antrian panjang masih menjadi kendala utama dalam mengakses layanan kesehatan, yang diiringi dengan kesenjangan pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Kelompok masyarakat tertentu, seperti anggota Pemberdayaan Perempuan Kepala Keluarga (PEKKA), memiliki tingkat pengetahuan yang rendah terkait pemanfaatan teknologi ini, sehingga dampaknya terlihat pada rendahnya kualitas layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat terhadap program JKN melalui edukasi dan praktik penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang sebelumnya berupa kegiatan administrasi manual di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Dengan aplikasi ini, berbagai keperluan administrasi seperti pengaduan, perpindahan fasilitas kesehatan, dan informasi tunggakan dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja. Menurut (Lumi *et al.*, 2023) fitur-fitur seperti *e-service quality*, *e-trust*, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan persepsi manfaat secara simultan memengaruhi kepuasan peserta. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi ini karena kurangnya edukasi mengenai cara penggunaannya. Studi dari (Aghatsa, 2023) menyatakan bahwa secara statistik terdapat hubungan antara pengetahuan dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Proses pendaftaran *Mobile JKN* sangat mudah. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Play Store* untuk pengguna Android versi 4.0 ke atas dan *Apple Store* untuk pengguna iOS versi 10 ke atas. Setelah mengunduh aplikasi, pengguna perlu melakukan registrasi dengan mengisi data diri, termasuk email yang aktif untuk verifikasi. Setelah registrasi berhasil, peserta dapat langsung menggunakan berbagai fitur yang tersedia. Namun, meskipun proses pendaftaran dan penggunaannya sederhana, tingkat penggunaan aplikasi ini masih rendah di kalangan masyarakat. Di sisi lain, PEKKA merupakan program yang awalnya dirancang untuk mendokumentasikan kehidupan perempuan kepala keluarga di wilayah konflik, kemudian berkembang menjadi program pemberdayaan perempuan kepala keluarga secara nasional. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, sebanyak 11,44 juta keluarga di Indonesia dikepalai oleh perempuan, dan mayoritas dari mereka hidup di bawah garis kemiskinan. Banyak anggota PEKKA yang hanya memiliki tingkat pendidikan rendah, bahkan sebagian besar tidak menyelesaikan sekolah dasar. Kondisi ini membuat mereka sulit memahami manfaat dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Survei anggota PEKKA tahun 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar perempuan kepala keluarga bekerja di sektor informal dengan pendapatan rata-rata di bawah Rp 500.000 per bulan. Selain itu, sebanyak 298 anggota kelompok PEKKA adalah penyandang disabilitas, dengan mayoritas berusia lanjut. Data dari Kota Pontianak juga menunjukkan bahwa banyak kader PEKKA berasal dari latar belakang pendidikan dan ekonomi yang rendah, sehingga diperlukan upaya pemberdayaan melalui edukasi pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Kepala Kementerian Komunikasi dan Informatika RI menegaskan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memberikan banyak manfaat, seperti efisiensi dalam berkonsultasi dengan dokter tanpa perlu rawat inap atau datang langsung ke rumah sakit. Selain itu, aplikasi ini meminimalkan biaya pengobatan dengan menyediakan informasi yang lengkap tentang BPJS Kesehatan. Upaya edukasi dan pendampingan kepada masyarakat, khususnya kelompok PEKKA, diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sehingga dapat mengatasi kesenjangan dalam akses layanan kesehatan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang untuk memberikan edukasi kepada kader PEKKA di Kota Pontianak. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pentingnya teknologi dalam mendukung akses pelayanan kesehatan serta mengoptimalkan manfaat dari aplikasi *Mobile JKN*.

## METODE

Kendala yang ditemukan di lapangan adalah tidak semua anggota memiliki ponsel android yang dapat mengunduh aplikasi *Mobile JKN* dan tidak memiliki pulsa untuk aktivasi. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 7 Februari 2024 di PEKKA Center Kota Pontianak selama 1 hari. Pengumpulan data dilakukan pada semua responden yang hadir, memiliki ponsel android yang dapat mengunduh aplikasi dan dapat mengoperasikan ponsel. Kuesioner menggunakan penelitian

dari (Ningrum *et al.*, n.d.) yang telah dimodifikasi sesuai kebutuhan. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Sebelum kegiatan dilakukan, hanya ada 1 responden yang pernah terpapar dengan aplikasi *Mobile JKN*. Diharapkan setelah kegiatan ini dilakukan minimal 80% responden memahami manfaat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Metode kegiatan berupa pemberian edukasi melalui metode ceramah dengan media materi melalui *power point* dan video serta praktek melalui *smartphone* masing-masing. Evaluasi kegiatan dilakukan dengan ketersediaan aplikasi *Mobile JKN* di *handphone*, melakukan registrasi *Mobile JKN* dan praktek menggunakannya. Edukasi di berikan 2 kali kepada responden yang belum memahami tata cara penggunaan secara maksimal. Metode pelaksanaan kegiatan menjelaskan tahapan atau langkah-langkah dalam mengimplementasikan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan, yang meliputi sebagai berikut :

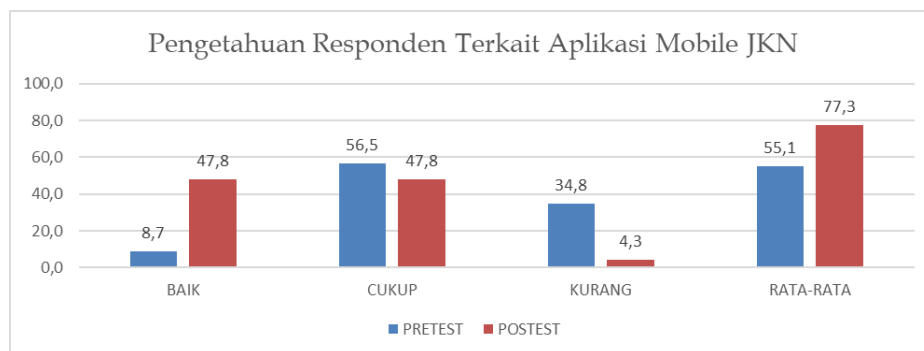
1. Melakukan pendekatan dengan pimpinan Pembina dan ketua PEKKA mengenai tujuan dan kegiatan PKM yang akan dilakukan;
2. Setelah setuju untuk menjadi mitra, kemudian ditindaklanjuti dengan proses penyelesaian administrasi seperti surat menyurat terkait kesediaan menjadi mitra;
3. Langkah selanjutnya adalah melakukan kontak dengan pihak LSM PEKKA untuk menyepakati waktu pelaksanaan kegiatan dan membawa persyaratan yang diperlukan seperti KK, KTP, email dan pulsa;
4. Serikat PEKKA menyiapkan perwakilan kader untuk setiap kecamatan dalam proses pelaksanaan PKM;
5. Melakukan edukasi aplikasi *Mobile JKN* kepada kader-kader PEKKA di Kota Pontianak;
6. Mengevaluasi kegiatan yang dilakukan melalui pemahaman dengan menggunakan survei dan observasi terhadap ibu-ibu kader PEKKA dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Survei ini dilakukan untuk mengumpulkan pendapat dan persepsi peserta terhadap kegiatan pengabdian masyarakat. Pertanyaan yang diajukan dapat mencakup penilaian terhadap pengetahuan baru yang diperoleh, kepuasan terhadap pelatihan, dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* serta observasi untuk melakukan pemantauan langsung terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Observasi dapat memberikan informasi mengenai partisipasi peserta, interaksi, dan perubahan yang terjadi selama kegiatan berlangsung;
7. Tahap terakhir adalah tahap penilaian dan pelaporan program yang telah dilaksanakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

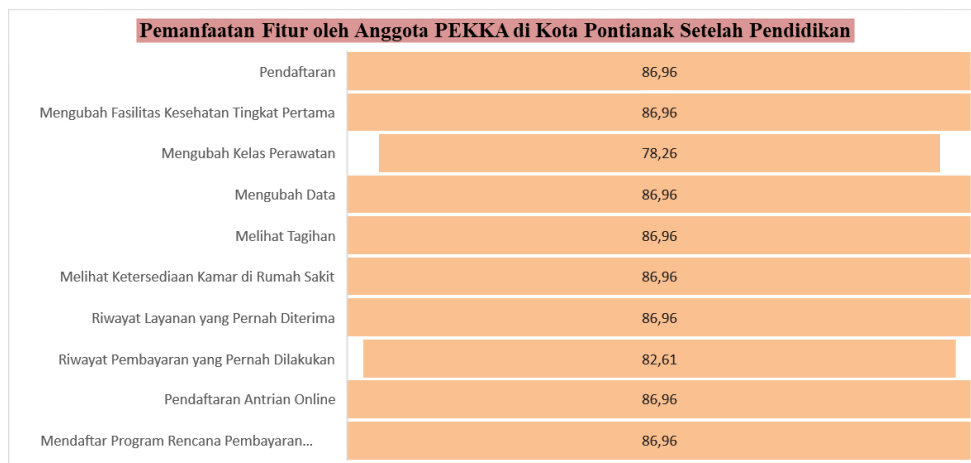
Karakteristik responden berdasarkan data hasil pengabdian masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* didapatkan sebagian besar responden 60,87% berusia 40-60 tahun dengan tingkat pendidikan sebagian besar menamatkan pendidikan menengah. Sebagian besar responden tidak bekerja 91,30% dengan jenis pembayaran BPJS kesehatan dengan kategori penerima bantuan iuran. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka jarang mengakses fasilitas kesehatan atau memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Program ini bermanfaat karena setelah mereka melakukan aplikasi *Mobile JKN*, mereka akan mengetahui jenis kepesertaan mereka di BPJS kesehatan. Sebelum kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan pada kelompok PEKKA, sebagian besar pengetahuan responden berada pada kategori cukup yaitu 56,5% dengan nilai rata-rata responden 55,1. Setelah kegiatan, sebagian besar tingkat pengetahuan responden berada pada kategori baik dan memuaskan yaitu masing-masing sebesar 47,8% dengan skor rata-rata 77,3. Sebagian besar responden setelah melakukan kegiatan pelayanan terkait optimalisasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dapat memanfaatkan beberapa fitur yang tersedia di dalam aplikasi tersebut.

Tabel I. Karakteristik Responden.

Karakteristik Responden	n	%
<b>Usia</b>		
< 40 tahun	4	17,39
40-60 tahun	14	60,87
>60 tahun	5	21,74
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Dasar	7	30,43
Menengah	15	65,22
Tinggi	1	4,35
<b>Occupation</b>		
Tidak Bekerja	21	91,30
Wiraswasta	2	8,70
<b>Tipe Kepesetaan BPJS</b>		
Penerima Bantuan Iuran (PBI)	11	47,83
Mandiri	8	34,78
Tidak Tahu	4	17,39
Total	23	100



Gambar 1. Pengetahuan Responden Tentang *Mobile JKN*.



Gambar 2. Pemanfaatan Fitur oleh Anggota PEKKA Pemanfaatan Fitur bg Anggota PEKKA di Kota Pontianak Setelah Pendidikan.

Setelah mendapatkan edukasi mengenai *Mobile JKN*, para anggota PEKKA sepakat untuk membantu tetangga atau anggota keluarga lainnya untuk mengaktifkan dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Kegiatan ini sangat sesuai dengan kelompok PEKKA karena sebagian besar dari mereka juga terlibat dalam kegiatan pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga serta menjadi kader kesehatan seperti di posyandu. Diharapkan akan lebih banyak orang yang terpapar dengan hasil kegiatan pemberdayaan ini. Kelebihan dari kegiatan ini adalah peserta dilatih satu persatu hingga mahir dan paham, pemateri juga memberikan pulsa gratis untuk mempercepat proses aktivasi dan persiapan aktivasi *Mobile JKN* sudah diinformasikan sebelum kegiatan sehingga semua bisa melakukan aktivasi. Data yang perlu dibawa pada saat kegiatan berupa KTP dan KK. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Kekurangan dalam kegiatan ini adalah tidak membawa BPJS secara langsung sehingga jika ditemukan kendala seperti nomor telepon yang sudah pernah digunakan (pengguna merasa belum pernah menggunakan) sulit untuk diselesaikan. Pemateri mengantisipasi hal tersebut dengan mencoba melakukan fitur di *handphone* peserta lain yang sudah berhasil agar dapat mencoba kembali di rumah atau mendatangi kantor BPJS terdekat. Selain itu, ada juga anggota PEKKA yang sudah lanjut usia dan tidak memiliki *handphone* android, sehingga tidak dapat dijadikan responden dalam kegiatan ini. Kegiatan layanan serupa telah dilakukan oleh (Lumi *et al.*, 2023) dengan metode ceramah dan diskusi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pasien terkait pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini menunjukkan bahwa metode ceramah cukup membantu responden dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap fitur-fitur aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian lain menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara juga harus melakukan perbaikan secara terus menerus (Khotimah, 2022)



**Gambar 3.** Suasana kegiatan pengabdian masyarakat di PEKKA Centre Kota Pontianak: (a) Pelaksanaan pretest; (b) Sesi foto bersama setelah aktivasi *Mobile JKN*.

Penelitian (Lumi *et al.*, 2024) dengan metode ceramah menemukan adanya peningkatan dan ketertarikan para lansia dalam menggunakan aplikasi tersebut, terutama saat melakukan pendaftaran melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama dan lanjutan. Melalui kegiatan ini diharapkan pasien dapat merasa puas dengan proses administrasi yang cepat dan mudah untuk proses pelayanan kesehatan yang sedang mereka jalani. Hasil penelitian dari para ahli juga menunjukkan bahwa penggunaan *Mobile JKN* memiliki kualitas yang memuaskan bagi para penggunanya (Nurhidayah *et al.*, 2024), meskipun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini karena kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi ini, terutama di kalangan kelompok PEKKA.

## KESIMPULAN

Target dalam pemberdayaan ini adalah 80% peserta dapat mengaktifkan dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Hasilnya adalah 85,65% responden dapat mengaktifkan, mengetahui manfaat dari fitur-fitur yang tersedia dan dapat memanfaatkannya sehingga dapat dikatakan kegiatan pengabdian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Metode yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta yaitu metode ceramah dan praktek langsung. Kegiatan ini memberikan dampak yang besar bagi anggota PEKKA dan anggota keluarga terdekatnya karena dengan demikian anggota PEKKA



yang sudah paham akan dapat membantu keluarga atau tetangga yang lain untuk menggunakannya. Saran untuk kegiatan selanjutnya perlu melibatkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai pemilik aplikasi agar permasalahan yang ditemukan dapat lebih cepat teratasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Inovasi ITEKES Muhammadiyah Kalimantan Barat yang telah mendanai kegiatan ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Ketua dan anggota PEKKA Kota Pontianak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini. Semoga apa yang telah kami selenggarakan dapat memperkaya pengetahuan anggota PEKKA dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*.

## KONFLIK TERPENTING

Kami menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam program pengabdian masyarakat dan penulisan artikel ini. Meskipun penulis memiliki hubungan kerja dengan Pusat Inovasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah Kalimantan Barat yang mensponsori penelitian ini, langkah-langkah telah diambil untuk memastikan bahwa hal ini tidak mempengaruhi temuan atau interpretasi program pengabdian masyarakat

## REFERENSI

- Aghatsa, A. A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile Jkn* Di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 64–77. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.936>
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi pada Aplikasi *Mobile Jkn* terhadap Kepuasan Peserta Bpis Kesehatan di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
- Lumi, W. M. E., 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. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i3.845>
- Lumi, W. M. E., 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. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/1179>
- Ningrum, I. C., Istri, A. A., Dewiyan, C., Ardhiasti, A., Kesehatan, P., Malang, K., & Timur, J. (n.d.). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan *Mobile Jkn* Di Desa Tumpang Kabupaten Malang. In *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)* (Issue 6). <http://dx.doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.941>
- Nurhidayah, N., Purba, Q. K., Sitorus, R. N. B., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Tingkat Pengetahuan dalam Pemanfaatan Layanan *Mobile JKN*. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 720–725. <https://doi.org/10.47467/elmutjama.v4i2.1002>