

PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PENGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN PADA WARGA 19 KELURAHAN MARGAHAYU, KECAMATAN BEKASI TIMUR

Sari Endah Nursyamsi¹, Nasaruddin Siregar², Nita Komala Dewi³

^{1,2} Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta

³ Fakultas Ekonomi Syariah, STES Bhakti Nugraha, Kota Tangerang

E-mail: 1sari.endah@dsn.ubharajaya.ac.id, 2nasaruddin.siregar@dsn.ubharajaya.ac.id,
3nitakd@stesbn.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan adalah 1). Meningkatkan pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi digital aplikasi mobile JKN; 2). Meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan dari teknologi digital aplikasi mobile JKN; 3). Meningkatkan pemahaman mengenai keuntungan dari penggunaan teknologi digital aplikasi mobile JKN. Alasan tim melakukan kegiatan abdimas dalam bentuk sosialisasi, pelatihan dan pendampingan kepada mitra, yang mana mitra mengalami beberapa permasalahan terkait dengan aplikasi Mobile JKN yakni 1). Belum memahami mengenai pemanfaatan teknologi digital aplikasi mobile JKN; 2). Belum memahami mengenai penggunaan dari teknologi digital aplikasi mobile JKN; 3). Belum memahami mengenai keuntungan dari penggunaan teknologi digital aplikasi mobile JKN. Untuk itu tim memberikan solusi dengan memberikan sosialisasi materi dan pelatihan serta pendampingan dengan metode yakni tahap pertama persiapan, tahapan kedua pelaksanaan, tahapan ketiga evaluasi. Kegiatan abdimas ini dilaksanakan pada hari sabtu, 26 Juli 2025 pukul 10.00 sampai dengan 12.00 WIB di Aula warga 19 Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur dengan peserta perwakilan dari warga sebanyak 20 orang. Adapun hasil dari kegiatan ini yakni kehadiran peserta 85% dan hasil pemahaman dan penguasaan materi peserta mengalami kenaikan 25% dan hasil pemahaman praktek aplikasi mobile JKN 25%. Sehingga apa yang ditargetkan oleh tim untuk kegiatan ini tercapai.

Kata kunci : BPJS Kesehatan, Aplikasi Mobile JKN, Komunikasi Massa

ABSTRACT

The objectives of the activity are 1). Increase understanding regarding the use of digital technology for JKN mobile applications; 2). Increase understanding regarding the use of digital technology for JKN mobile applications; 3). Increase understanding regarding the benefits of using digital technology for JKN mobile applications. The reason the team carried out community service activities in the form of socialization, training and mentoring to partners, where partners experienced several problems related to the Mobile JKN application, namely 1). Not yet understanding the use of digital technology for JKN mobile applications; 2). Not yet understanding the use of digital technology for JKN mobile applications; 3). Not yet understanding the benefits of using digital technology for JKN mobile applications. For this reason, the team provided a solution by providing socialization of materials and training and mentoring with the method, namely the first

stage of preparation, the second stage of implementation, the third stage of evaluation. This community service activity was held on Saturday, July 26, 2025 at 10:00 to 12:00 WIB in the Residents' Hall 19, Margahayu Village, East Bekasi District with 20 participants representing residents. The results of this activity were 85% participant attendance, a 25% increase in understanding and mastery of the material, and a 25% increase in practical understanding of the JKN mobile application. Thus, the team achieved its target for this activity.

Keyword : BPJS Health, JKN Mobile Application, Mass Communication

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Digitalisasi kini bukan hanya keharusan global, tetapi juga peluang besar untuk meningkatkan kualitas hidup dan kemandirian masyarakat. Namun, tidak semua masyarakat, terutama di tingkat lokal, masih mampu memanfaatkan teknologi digital berbasis aplikasi secara optimal. Teknologi digital saat ini sudah mengalami berbagai perkembangan dan sudah digunakan dalam berbagai sektor. Salah satunya dalam bidang kesehatan yang saat ini banyak menggunakan teknologi digital.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam bidang kesehatan sangat bermanfaat salah satunya dengan membuktikan jika transformasi ke dunia digital akan membuat suatu pelayanan kesehatan lebih efisien dan stabil. Dengan adanya teknologi digital masyarakat juga terbantu untuk memanfaatkannya dalam mengefisienkan waktu mereka dalam berobat seperti penggunaan berbagai aplikasi yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengecek lokasi fasilitas kesehatan dan sebagainya.

Salah satu hasil teknologi digital berbasis aplikasi yang berada dalam dunia kesehatan yakni Aplikasi mobile JKN yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memudahkan masyarakat

untuk dapat mengakses beberapa fasilitas kesehatan di sekitar tempat tinggal.

Tingkat pelayanan kesehatan di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur secara umum cukup baik dan didukung oleh fasilitas yang beragam, mulai dari Puskesmas hingga rumah sakit swasta tipe besar. Tetapi tidak semuanya warga Kelurahan Margahayu, kecamatan Bekasi Timur yang sudah memahami penggunaan aplikasi kesehatan secara online, ternyata ada beberapa wilayah yang masih kurang memahami dan memanfaatkan perkembangan teknologi digital berbasis aplikasi tersebut, salah satunya warga RW 19 Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur. Untuk itu, diperlukannya sosialisasi dan pelatihan terkait dengan teknologi digital berbasis aplikasi mobile JKN. Pemberian pelatihan ini dengan memberdayakan masyarakat untuk ikut berpartisipasi agar tujuan dari kegiatan pelatihan dapat tercapai.

Berdasarkan hal tersebut maka, kami dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Ilmu Komunikasi terdiri dari Dosen dan Mahasiswa mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Di RW 19 Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur dengan peserta 20 orang warga RW 19.

2. PERMASALAHAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah cepat dan

menjadi peluang yang berguna bagi masyarakat umumnya. Dimana perkembangan teknologi mengalami sebuah perubahan atau transformasi. Sebagai salah satu bentuk dari transformasi bisnis digital adalah perubahan organisasi melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dikarenakan aktivitas serba digital dan elektronik dengan data sebagai peranan utamanya, individu tidak lagi terbatas pada ruang dan waktu, mereka bisa melakukan transaksi secara elektronik dimana saja, dengan siapa saja dan kapan saja.

Perkembangan teknologi dimanfaatkan juga oleh pelayanan kesehatan khususnya untuk melakukan pendaftaran online, pengecekan layanan kamar rawat inap, pelayanan rumah sakit dan penggantian informasi yang mudah, tidak harus ke kantor cabang terdekat.

Pelayanan aplikasi Mobile JKN merupakan salah satu bentuk dari BPJS Kesehatan yang membantu memudahkan untuk pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu pelayanan secara daring yang dilakukan oleh BPJS dan sudah terintegrasi dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tindak Lanjut (FKRTL).

Dilain sisi, dikarenakan adanya kurang pemahaman akan manfaat teknologi digital membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga diperlukannya informasi melalui sosialisasi dan pelatihan mengenai hal tersebut.

Pemasalahan yang ditemukan pada warga RW 19 Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur yakni :

1. Belum memahami mengenai pemanfaatan teknologi digital aplikasi mobile JKN

2. Belum memahami mengenai penggunaan dari teknologi digital aplikasi mobile JKN

3. Belum memahami mengenai keuntungan dari penggunaan teknologi digital aplikasi mobile JKN

Dari ketiga permasalahan yang dialami oleh warga RW 19 Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, maka kami memberikan beberapa solusi terkait dengan permasalahan tersebut dengan menggunakan media komunikasi massa dalam kegiatan abdimas yakni sosialisasi serta pelatihan dan pendampingan.

Kajian Pustaka BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan merupakan sebuah pelayanan dalam bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh program jaminan kesehatan dan memiliki target seluruh penduduk Indonesia. BPJS Kesehatan memberikan inovasi pengembangan aplikasi Mobile JKN yang berguna untuk mempermudah pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat. (Lumi et al., 2023; Surakarta & Surakarta, 2022).

Mobile JKN

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran

peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. (Riau, 2019; Ryan Aldi Prasetyo, 2022).

Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah proses di mana pesan disampaikan dari komunikator kepada khalayak luas melalui media massa. Lasswell mengemukakan model komunikasi dengan rumus 'Who says What in Which Channel to Whom with What Effect'. Model ini menekankan lima elemen penting komunikasi: komunikator, pesan, saluran, komunikan, dan efek. komunikasi massa dalam masyarakat, yaitu sebagai sumber informasi, hiburan, pengawasan sosial, dan pembentuk opini publik. Komunikasi massa merupakan salah satu kajian ilmu komunikasi yang berkaitan dengan masyarakat umum. Sebagai bidang kajian komunikasi. (Massa, 2021; Rosa Amalia Bamasputri, Icha Fitriani, Asri Agustina Salsabila, 2025).

3. METODOLOGI

Dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Ilmu Komunikasi dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yakni :

1. Tahapan Pertama yakni dengan melakukan survei dan melakukan koordinasi dengan pihak ketua RW 19 untuk menanyakan permasalahan terkait dengan aplikasi mobile JKN, menentukan lokasi dan peserta dari kegiatan abdimas, kemudian membentuk panitia yang terdiri dari Dosen sebanyak 2 orang dan Mahasiswa sebanyak 10 orang terakhir membuat RAB kegiatan.
2. Tahapan kedua yakni kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada

hari Sabtu, 26 Juli 2025 Pukul 10.00 WIB s.d 12.00 WIB di Aula RW 19. Kegiatan ini terdiri dari memberikan beberapa informasi kepada peserta abdimas yang terdiri dari warga RW 19 sebanyak 20 orang. Informasi yang disampaikan dengan sistem komunikasi massa yakni memberikan informasi dalam bentuk sosialisasi yang membentuk opini publik terkait dengan aplikasi Mobile JKN dengan tujuan agar ilmu dan informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh para peserta.

Selain sosialisasi, tim juga memberikan pendampingan untuk penggunaan aplikasi mobile JKN kepada peserta dimulai dari bagaimana cara mendownload aplikasi tersebut, fitur – fitur apa saja yang ada di aplikasi tersebut, bagaimana cara apabila ingin mendaftar pada salah satu fitur yang ada seperti daftar rujukan untuk ke rumah sakit yang dituju dan sebagainya.

3. Tahap ketiga yakni kegiatan evaluasi dari kegiatan abdimas yang telah diselenggarakan. Pada tahap ini tim memberikan pre test dan post test kepada peserta untuk mengukur apakah materi dan pelatihan yang tim berikan sudah tepat sasaran atau belum, agar memudahkan tim untuk membuat laporan dan luaran dari kegiatan abdimas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan abdimas ini berkonsep menyampaikan informasi dan memberikan edukasi kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi sebagai media komunikasi massa. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Sabtu, 26 Juli 2025 pukul 10.00 sampai dengan pukul 12.00 WIB di Aula RW 19 dan diikuti oleh 20 orang warga RW 19 sebagai peserta abdimas. Partisipasi dari mitra yakni memberitahukan mengenai permasalahan yang dialami dari sebagian warga RW 19

mengenai penggunaan dan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dan memberikan tempat serta menjadi peserta dalam kegiatan abdimas.



Gambar 1. Foto Bersama Tim Beserta Peserta Abdimas

Untuk pemberian materi pertama dalam kegiatan abdimas dibawa oleh Ibu Sari Endah Nursyamsi, M.M selaku Dosen dari Fakultas Ilmu Komunikasi yang memberikan materi mengenai Aplikasi Mobile JKN yang menjelaskan mengenai pengertian, manfaat, keuntungan, dan kepuasan dari menggunakan aplikasi mobile JKN bagi masyarakat. Materi yang dibawa bersifat ringan sehingga mudah dipahami oleh peserta dan adanya antusias dari peserta terlihat banyaknya peserta yang bertanya.

Kegiatan kedua yakni memberikan pelatihan dan pendampingan aplikasi mobile JKN oleh Bapak Nasaruddin Siregar, M.Si dengan dibantu oleh mahasiswa. Pelatihan ini memberikan banyak manfaat dimulai dari bagaimana mereka mengunggah kemudian peserta diperkenalkan juga fitur – fitur yang ada dalam aplikasi kemudian mencontohkan secara langsung bagaimana cara mendaftar (login) dan info tentang program JKN, informasi fasilitas kesehatan dan sebagainya.

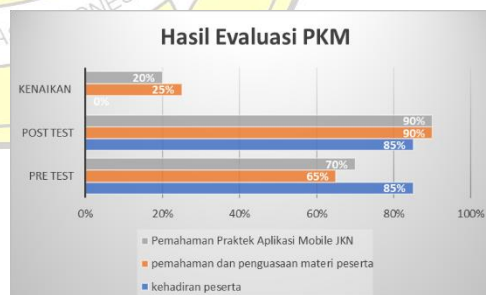


Gambar 2. Peserta Abdimas Mengikuti Kegiatan Sosialisasi dan Pelatihan Aplikasi Mobile JKN



Gambar 3. Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN

Kegiatan abdimas telah selesai dilaksanakan kemudian dengan diberikannya pre test dan post test sebagai tolak ukur kegiatan abdimas ini tepat sasaran atau tidak. Adapun hasil dari pre test dan post test yakni dalam kehadiran peserta 85% dan hasil pemahaman dan penguasaan materi peserta mengalami kenaikan 25% dan hasil pemahaman praktek aplikasi mobile JKN 25%.



Tabel 1. Hasil Evaluasi Abdimas

5. KESIMPULAN

Hasil dari kegiatan abdimas menunjukkan bahwa pada awal kegiatan tim memberikan kuisioner (pre test) untuk mengetahui mengenai seberapa jauh pemahaman peserta

mengenai aplikasi mobile JKN yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan adapun hasilnya bahwa tidak semua peserta mengetahui dan memahami aplikasi mobile JKN dan setelah dilaksanakannya kegiatan abdimas peserta mengetahui dan memahami aplikasi mobile JKN hal ini sesuai dengan target sasaran yang direncanakan di atas 80%. Disisi lain, dari hasil temuan yang tim temukan dilokasi selama pelaksanaan kegiatan dan solusi yang tim berikan bahwa kegiatan abdimas ini memberikan manfaat yang cukup bagus kepada peserta terlihat dari begitu antusiasnya peserta yang bertanya terkait dengan materi dan pelatihan yang disampaikan.

(2022). *EFEKTIVITAS MOBILE JKN BAGI MASYARAKAT : LITERATURE*. 64–69.

DAFTAR PUSTAKA

- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., Surya, W. S., Studi, P., Kesehatan, A., Tinggi, S., & Kesehatan, I. (2023). *Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon*. 4(3), 1620–1626.
- Massa, P. K. (2021). *Ilmu sosial dan ilmu politik universitas dharmawangsa*. 1.
- Riau, D. I. P. (2019). *Pemanfaatan jaminan kesehatan nasional (jkn) tahun 2018 di provinsi riau*. 08(04), 164–167.
- Rosa Amalia Bamasputri, Icha Fitriani, Asri Agustina Salsabila, N. I. D. P. (2025). *TRANSFORMASI DIGITAL: EVOLUSI KOMUNIKASI MASSA DI ERA MEDIA SOSIAL DAN DAMPAKNYA PADA PERILAKU KONSUMSI INFORMASI MASYARAKAT*. *Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 11.
- Ryan Aldi Prasetyo, S. (2022). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENGURANGI ANTRIAN*. *Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN*., 7(2).
- Surakarta, K. H., & Surakarta, K. H.