

## Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan melalui Edukasi dan Pendampingan Masyarakat di Kota Sibolga

Benri Situmorang<sup>1</sup> \*, Herlina<sup>2</sup>, Endang Maryanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, 20124, Indonesia).

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, STIKes Nauli Husada, Jl. Kader Manik No. 2, Aek Muara Pinang, Sibolga, Indonesia

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, 20124, Indonesia).

E-mail: [benrisitumorang@helvetia.ac.id](mailto:benrisitumorang@helvetia.ac.id)

\* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6203>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 27 April 2026

Revised: 30 April 2026

Accepted: 11 Mei 2026

#### Kata kunci:

Keyword: Mobile JKN BPJS Kesehatan, Literasi Digital, Pelayanan Kesehatan Digital

#### Keywords:

Mobile JKN, BPJS Health, Digital Literacy, Digital Health Services



### ABSTRACT

Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi digital BPJS Kesehatan bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, namun masih menghadapi kendala literasi digital masyarakat dan gangguan teknis sistem. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta BPJS dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN melalui edukasi, pelatihan praktis, dan pendampingan di Kota Sibolga. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif-interaktif dengan tahapan edukasi, simulasi penggunaan aplikasi, pendampingan teknis, dan evaluasi pre-post. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek pemahaman, keterampilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, yang ditandai dengan kemampuan peserta dalam mengakses fitur layanan secara mandiri serta berkurangnya ketergantungan pada pelayanan langsung di kantor BPJS. Namun demikian, masih ditemukan kendala teknis seperti kegagalan sistem, keterlambatan OTP, dan gangguan jaringan yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan. Kegiatan ini menyimpulkan bahwa edukasi dan pendampingan efektif dalam meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN, tetapi keberlanjutan dampak sangat bergantung pada peningkatan kualitas sistem aplikasi dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

*The utilization of the Mobile JKN application as a digital innovation by BPJS Health aims to improve the effectiveness of healthcare services; however, it still faces challenges related to low digital literacy and technical system issues. This community service activity aimed to enhance participants' understanding and skills in using the Mobile JKN application through education, practical training, and direct assistance in Sibolga City. The method employed a participatory-interactive approach consisting of education, application simulation, technical assistance, and pre-post evaluation. The results showed significant improvements in participants' knowledge, skills, and trust in using the application, as reflected in their ability to independently access service features and reduced reliance on direct administrative services at BPJS offices. Nevertheless, technical constraints such as system errors, delayed OTP delivery, and unstable network connections were identified as barriers to optimal utilization. This study concludes that education and assistance are effective in increasing the use of Mobile JKN, but sustainability depends on continuous system improvement and supportive policy interventions.*



*This is an open access article under the CC-BY-SA license.*

**How to Cite:** Benri Situmorang et al (2026) Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan melalui Edukasi dan Pendampingan Masyarakat di Kota Sibolga <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6203>

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik secara signifikan, termasuk dalam sektor kesehatan yang semakin dituntut untuk adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Bagus et al., 2023). Transformasi digital tidak hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam sistem jaminan kesehatan nasional. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara utama program jaminan kesehatan di Indonesia telah merespons perkembangan ini dengan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai bentuk inovasi layanan berbasis digital (Blood & Control, 2018).

Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi peserta dalam memperoleh berbagai layanan administratif, seperti pendaftaran, perubahan data, pembayaran iuran, hingga akses informasi layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS (Id et al., 2019). Implementasi Mobile JKN pada dasarnya merupakan langkah progresif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta mempercepat proses administrasi.

Secara konseptual, digitalisasi layanan ini diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Langlois et al., 2025). Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi teknologi ini belum sepenuhnya berjalan optimal (Magdalena et al., 2025). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, masih ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh pengguna, seperti kesulitan dalam proses login, kegagalan penerimaan kode OTP, serta gangguan sistem yang menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses secara stabil. Permasalahan teknis ini tidak hanya menghambat penggunaan aplikasi, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan (Maxi et al., 2021).

Selain faktor teknis, tantangan lain yang tidak kalah penting adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Tidak semua peserta BPJS memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan teknologi berbasis aplikasi, terutama kelompok usia lanjut atau masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah. Keterbatasan ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih menggunakan metode konvensional dengan datang langsung ke kantor BPJS, meskipun aplikasi digital telah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut (Murdiyanti et al., 2022).

Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kapasitas adaptasi masyarakat. Di satu sisi, sistem telah bergerak menuju digitalisasi, namun di sisi lain, masyarakat masih berada dalam fase transisi yang membutuhkan dukungan dan pendampingan. Jika kesenjangan ini tidak diatasi, maka tujuan utama dari digitalisasi layanan, yaitu efisiensi dan peningkatan kualitas pelayanan, tidak akan tercapai secara maksimal. Bahkan, hal ini dapat menimbulkan ketimpangan akses layanan, di mana hanya kelompok masyarakat tertentu yang mampu memanfaatkan teknologi secara optimal.

Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas pengguna. Salah satu strategi yang relevan adalah melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang bersifat edukatif dan aplikatif (Mursyidah et al., 2025). Kegiatan ini menjadi penting sebagai jembatan antara sistem teknologi dengan masyarakat pengguna, sehingga proses adopsi teknologi dapat berjalan lebih efektif. Edukasi yang diberikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga harus disertai dengan pelatihan praktis dan pendampingan langsung agar masyarakat dapat memahami dan menggunakan aplikasi secara mandiri.

Pendampingan dalam penggunaan Mobile JKN juga memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna secara langsung. Melalui interaksi dengan masyarakat, dapat diperoleh gambaran nyata mengenai hambatan yang terjadi, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Informasi ini sangat penting sebagai bahan evaluasi bagi pengembang sistem maupun pemangku kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan digital (Rachmawati et al., 2021). Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi peserta, tetapi juga berkontribusi dalam perbaikan sistem secara berkelanjutan.

Lebih lanjut, kegiatan ini juga memiliki implikasi yang luas terhadap perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Dengan meningkatnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, diharapkan masyarakat dapat beralih dari pola pelayanan

konvensional menuju pelayanan digital yang lebih efisien. Perubahan perilaku ini menjadi indikator penting dalam keberhasilan transformasi digital di sektor kesehatan. Namun, perubahan tersebut tidak dapat terjadi secara instan, melainkan membutuhkan proses yang berkelanjutan melalui edukasi, pengalaman penggunaan, serta peningkatan kepercayaan terhadap sistem (Rilentica & Suri, 2025).

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Mobile JKN menjadi sangat relevan dan strategis untuk dilakukan. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, tetapi juga untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi. Pada akhirnya, keberhasilan program ini diharapkan dapat mendukung terciptanya sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kota Sibolga dengan sasaran peserta BPJS Kesehatan. Metode pelaksanaan meliputi: **Edukasi yaitu** penyuluhan mengenai manfaat, fungsi, dan fitur aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat; **Pelatihan praktis yaitu** Simulasi langsung penggunaan aplikasi seperti login, pengecekan data, pembayaran iuran, dan perubahan data peserta; **pendampingan yaitu** Bimbingan langsung kepada peserta dalam mengatasi kendala teknis saat menggunakan aplikasi; **Evaluasi yaitu** Pengukuran tingkat pemahaman sebelum dan sesudah kegiatan melalui pendekatan observasi dan umpan balik peserta.

Pendekatan yang digunakan adalah partisipatif-interaktif, di mana peserta terlibat langsung dalam praktik penggunaan aplikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN setelah dilakukan edukasi dan pelatihan. Sebelum kegiatan, sebagian besar peserta hanya memahami fungsi dasar aplikasi, namun setelah intervensi mereka mampu menggunakan berbagai fitur secara mandiri.

Selain itu, terjadi peningkatan keterampilan peserta dalam mengoperasikan aplikasi, seperti melakukan login, mengakses informasi kepesertaan, serta memanfaatkan layanan administrasi secara digital. Hal ini berdampak pada berkurangnya ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan langsung di kantor BPJS. Namun demikian, kegiatan ini juga mengidentifikasi beberapa kendala teknis, seperti kegagalan sistem, keterlambatan pengiriman OTP, serta gangguan jaringan. Kendala ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi tidak hanya bergantung pada pengguna, tetapi juga pada kualitas sistem teknologi yang digunakan.

Dari sisi perilaku, terjadi perubahan dari pola pelayanan konvensional menuju digital, meskipun belum sepenuhnya stabil. Hal ini dipengaruhi oleh pengalaman pengguna terhadap kendala teknis yang masih sering terjadi. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara peningkatan literasi digital masyarakat dan perbaikan sistem aplikasi secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui empat tahapan utama, yaitu edukasi, pelatihan praktis, pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan partisipatif-interaktif yang digunakan memungkinkan peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga terlibat aktif dalam proses pembelajaran dan praktik penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan signifikan baik dari aspek kognitif (pemahaman), psikomotor (keterampilan), maupun afektif (sikap dan kepercayaan terhadap sistem digital).

### Hasil Kegiatan Edukasi (Penyuluhan)

Kegiatan edukasi dilakukan melalui penyuluhan yang berfokus pada pemahaman dasar mengenai manfaat, fungsi, serta fitur-fitur utama dalam aplikasi Mobile JKN. Materi disampaikan secara sistematis dan kontekstual dengan menyesuaikan kondisi sosial masyarakat. Sebelum kegiatan edukasi, sebagian besar peserta memiliki pemahaman yang terbatas mengenai aplikasi Mobile JKN (Sengul et al., 2025). Mereka hanya mengetahui fungsi dasar seperti pembayaran iuran, namun belum memahami fitur lain seperti perubahan data peserta, akses informasi fasilitas kesehatan, serta layanan pengaduan.

Setelah kegiatan edukasi, terjadi peningkatan pemahaman yang cukup signifikan. Peserta mulai memahami bahwa aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan kesehatan yang terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi memiliki

peran penting dalam mengurangi kesenjangan informasi antara sistem dan pengguna (Siregar & Rossevelt, 2025).

Tabel 1. Tingkat Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Edukasi

No	Indikator Pemahaman	Sebelum (%)	Sesudah (%)
1	Mengetahui fungsi aplikasi	52	90
2	Memahami fitur aplikasi	45	88
3	Mengetahui manfaat penggunaan	50	92
4	Mengetahui layanan digital BPJS	40	85

Tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh indikator pemahaman. Hal ini mengindikasikan bahwa metode edukasi yang digunakan efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat.

### Hasil Pelatihan Praktis

Tahap pelatihan praktis merupakan bagian paling krusial dalam kegiatan ini, karena peserta diberikan kesempatan untuk langsung mencoba penggunaan aplikasi Mobile JKN. Simulasi dilakukan secara bertahap, mulai dari proses login, pengecekan data, pembayaran iuran, hingga perubahan data peserta. Pada tahap awal, banyak peserta mengalami kesulitan dalam melakukan login, terutama terkait penggunaan nomor peserta dan verifikasi OTP. Namun, melalui bimbingan langsung, peserta mulai memahami alur penggunaan aplikasi secara lebih sistematis (Susanti, 2022).

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi meningkat secara signifikan. Peserta yang sebelumnya tidak pernah menggunakan aplikasi, setelah pelatihan mampu melakukan berbagai fungsi secara mandiri.

Tabel 2. Tingkat Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Edukasi

No	Indikator Pemahaman	Sebelum (%)	Sesudah (%)
1	Kemampuan login aplikasi	48	91
2	Akses data kepesertaan	45	89
3	Pembayaran iuran	50	93
4	Perubahan data peserta	38	85

Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis praktik langsung sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan teknis masyarakat (Walsh et al., n.d.). Hal ini sejalan dengan prinsip pembelajaran orang dewasa (adult learning), di mana pengalaman langsung menjadi faktor utama dalam meningkatkan pemahaman.

### Hasil Pendampingan

Pendampingan dilakukan untuk membantu peserta mengatasi berbagai kendala teknis yang muncul selama penggunaan aplikasi. Tahap ini sangat penting karena memberikan pengalaman nyata dalam menghadapi masalah yang sering terjadi.

Beberapa kendala utama yang ditemukan selama pendampingan antara lain:

1. Kegagalan pengiriman kode OTP
2. Gangguan sistem aplikasi
3. Kesalahan input data
4. Koneksi jaringan yang tidak stabil

Pendampingan memungkinkan peserta untuk memahami bahwa tidak semua kendala berasal dari kesalahan pengguna, tetapi juga dari faktor system (Wijaya et al., 2022). Hal ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan peserta terhadap teknologi, karena mereka tidak lagi menyalahkan diri sendiri ketika terjadi error. Selain itu, pendampingan juga berfungsi sebagai media umpan balik bagi penyelenggara untuk mengidentifikasi kelemahan sistem aplikasi secara langsung dari perspektif pengguna.

### Hasil Evaluasi (Pre-Post Assessment)

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas kegiatan secara keseluruhan. Pengukuran dilakukan melalui observasi, wawancara singkat, serta umpan balik peserta sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang diukur, baik dari sisi pemahaman, keterampilan, maupun sikap terhadap penggunaan aplikasi.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Pre dan Post Kegiatan

No	Indikator Pemahaman	Sebelum (%)	Sesudah (%)
1	Pemahaman aplikasi	46	89
2	Keterampilan penggunaan	44	90

3	Kepercayaan terhadap aplikasi	42	87
4	Minat menggunakan aplikasi	50	92

Data menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan.

### **Pembahasan**

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan secara terintegrasi mampu meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara signifikan. Peningkatan ini tidak hanya terjadi pada aspek pengetahuan, tetapi juga pada keterampilan dan perilaku masyarakat (Yu et al., 2025). Dari perspektif konseptual, temuan ini dapat dijelaskan melalui pendekatan **inersia–viskositas**. Inersia dalam konteks ini menggambarkan kecenderungan masyarakat untuk mempertahankan pola lama, yaitu datang langsung ke kantor BPJS. Sementara itu, viskositas menggambarkan hambatan dalam sistem aplikasi, seperti error dan gangguan teknis.

Kegiatan pengabdian ini berperan sebagai “gaya dorong” yang mampu mengurangi inersia masyarakat melalui peningkatan literasi digital (Zainuddin et al., 2025). Di sisi lain, pendampingan membantu mengatasi dampak viskositas sistem dengan memberikan solusi langsung terhadap kendala teknis. Namun demikian, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat hanya bergantung pada edukasi masyarakat. Sistem aplikasi harus terus diperbaiki agar tidak menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi. Jika viskositas sistem terlalu tinggi, maka sekuat apapun intervensi edukasi, perubahan perilaku masyarakat akan sulit dipertahankan.

Selain itu, perubahan perilaku masyarakat dari layanan konvensional ke digital menunjukkan adanya proses adaptasi yang bertahap. Keberhasilan perubahan ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Jika pengalaman positif lebih dominan, maka adopsi teknologi akan semakin meningkat. Dengan demikian, kegiatan ini memberikan implikasi penting bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan harus dilakukan secara holistik, yaitu dengan mengintegrasikan peningkatan kapasitas pengguna dan perbaikan sistem teknologi secara simultan (Wijaya et al., 2022).

Hasil yang ditunjukkan table 1, 2 dan 3 memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perubahan yang terjadi pada peserta setelah intervensi dilakukan. Namun, yang lebih penting dari sekadar peningkatan angka adalah memahami makna di balik perubahan tersebut serta bagaimana hasil ini dapat ditindaklanjuti secara strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan berbasis digital secara berkelanjutan.

#### **1. Makna Peningkatan Pemahaman (Tabel 1) terhadap Strategi Literasi Digital**

Peningkatan signifikan pada indikator pemahaman menunjukkan bahwa masalah utama yang selama ini dihadapi masyarakat bukan semata-mata keterbatasan akses teknologi, melainkan keterbatasan informasi dan pemahaman terhadap fungsi serta manfaat aplikasi. Sebelum intervensi, pemahaman masyarakat berada pada kisaran 40–52%, yang mengindikasikan adanya kesenjangan informasi yang cukup besar. Setelah edukasi, peningkatan hingga di atas 85% menunjukkan bahwa hambatan kognitif dapat diatasi melalui pendekatan yang tepat.

Makna strategis dari temuan ini adalah bahwa literasi digital menjadi kunci utama dalam keberhasilan implementasi inovasi teknologi (Siregar & Rossevelt, 2025). Tanpa pemahaman yang memadai, teknologi yang canggih sekalipun tidak akan dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah menjadikan program edukasi sebagai bagian integral dari kebijakan pelayanan BPJS Kesehatan.

Edukasi tidak boleh bersifat insidental, tetapi harus dirancang sebagai program berkelanjutan yang sistematis, misalnya melalui integrasi dalam pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), penyuluhan rutin di masyarakat, serta pemanfaatan media digital untuk sosialisasi (Rachmawati et al., 2021). Selain itu, pendekatan edukasi perlu disesuaikan dengan karakteristik masyarakat, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun kemampuan teknologi. Dengan demikian, peningkatan pemahaman yang tercermin dalam Tabel 1 memberikan dasar kuat bahwa investasi pada literasi digital masyarakat akan memberikan dampak jangka panjang terhadap efektivitas sistem pelayanan kesehatan berbasis digital.

#### **2. Makna Peningkatan Keterampilan (Tabel 2) terhadap Transformasi Perilaku Pengguna**

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa keterampilan penggunaan aplikasi mengalami peningkatan yang sangat signifikan, bahkan mencapai di atas 90% pada beberapa indikator. Hal ini mengindikasikan bahwa hambatan penggunaan aplikasi bukanlah pada kompleksitas teknologi, tetapi

lebih pada kurangnya pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi tersebut. Makna penting dari temuan ini adalah bahwa pelatihan berbasis praktik (*hands-on training*) merupakan strategi yang sangat efektif dalam mendorong adopsi teknologi. Berbeda dengan edukasi yang berfokus pada pengetahuan, pelatihan memberikan pengalaman langsung yang membangun kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan aplikasi (Mursyidah et al., 2025).

Dalam konteks ini, tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah memperluas model pelatihan praktis sebagai bagian dari program implementasi digitalisasi layanan kesehatan. Pelatihan dapat dilakukan secara berkala di komunitas, fasilitas kesehatan, maupun melalui program kolaborasi dengan pemerintah daerah (Langlois et al., 2025). Selain itu, hasil ini juga menunjukkan bahwa masyarakat sebenarnya memiliki potensi adaptasi yang tinggi terhadap teknologi, asalkan diberikan kesempatan untuk belajar secara langsung. Hal ini penting untuk mengubah paradigma bahwa masyarakat “tidak mampu menggunakan teknologi” menjadi “belum diberikan kesempatan belajar yang tepat”.

Lebih jauh, peningkatan keterampilan ini berimplikasi pada perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Ketika masyarakat sudah mampu menggunakan aplikasi secara mandiri, maka ketergantungan terhadap layanan konvensional akan berkurang secara signifikan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada efisiensi sistem pelayanan secara keseluruhan, termasuk pengurangan antrean dan beban kerja petugas di kantor BPJS.

### 3. Makna Peningkatan Sikap dan Kepercayaan (Tabel 3) terhadap Adopsi Teknologi

Tabel 3 menunjukkan bahwa tidak hanya aspek kognitif dan keterampilan yang meningkat, tetapi juga aspek afektif seperti kepercayaan dan minat terhadap penggunaan aplikasi. Peningkatan kepercayaan dari 42% menjadi 87% merupakan indikator penting bahwa intervensi yang dilakukan mampu mengubah persepsi masyarakat terhadap teknologi. Makna dari temuan ini sangat krusial, karena dalam teori adopsi teknologi (Rilentica & Suri, 2025), kepercayaan merupakan faktor utama yang menentukan keberlanjutan penggunaan suatu sistem. Pengguna tidak akan terus menggunakan aplikasi jika mereka tidak percaya bahwa sistem tersebut dapat diandalkan.

Peningkatan kepercayaan ini menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan memiliki peran strategis dalam membangun hubungan antara pengguna dan teknologi (Bagus et al., 2023). Ketika peserta didampingi dalam menghadapi kendala, mereka merasa lebih yakin dan tidak ragu untuk terus menggunakan aplikasi. Namun demikian, temuan ini juga mengandung implikasi bahwa kepercayaan yang telah terbentuk harus dijaga melalui peningkatan kualitas sistem. Jika setelah kegiatan peserta kembali mengalami kendala teknis yang signifikan, maka kepercayaan yang telah dibangun dapat menurun kembali.

Oleh karena itu, tindak lanjut yang perlu dilakukan adalah memastikan adanya dukungan sistem yang stabil dan responsif. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, mempercepat penanganan error, serta menyediakan layanan bantuan teknis yang mudah diakses oleh masyarakat.

### 4. Integrasi Temuan dalam Perspektif Inersia–Viskositas

Jika ketiga hasil tabel dianalisis secara integratif, maka terlihat bahwa kegiatan ini berhasil mengurangi dua hambatan utama dalam transformasi digital, yaitu inersia masyarakat dan viskositas sistem. Inersia masyarakat yang sebelumnya ditunjukkan melalui kebiasaan menggunakan layanan konvensional berhasil dikurangi melalui peningkatan pemahaman dan keterampilan. Hal ini terlihat dari meningkatnya minat dan kemampuan menggunakan aplikasi (Langlois et al., 2025).

Di sisi lain, viskositas sistem masih menjadi tantangan yang perlu ditindaklanjuti. Meskipun pengguna sudah siap, hambatan teknis seperti error sistem dan gangguan jaringan masih menjadi faktor yang dapat menghambat keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Makna strategis dari analisis ini adalah bahwa keberhasilan transformasi digital memerlukan keseimbangan antara kesiapan pengguna dan kesiapan sistem. Jika salah satu tidak optimal, maka proses transformasi akan terhambat.

### 5. Implikasi Kebijakan dan Tindak Lanjut Program

Berdasarkan keseluruhan temuan, terdapat beberapa implikasi kebijakan yang dapat ditindaklanjuti:

1. Penguatan Program Literasi Digital
2. Edukasi harus menjadi program berkelanjutan dan terintegrasi dalam sistem pelayanan kesehatan
3. Replikasi Model Pelatihan dan Pendampingan  
Model intervensi ini dapat diterapkan di daerah lain sebagai strategi nasional

4. Peningkatan Kualitas Sistem Aplikasi  
Perbaikan teknis harus menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan pengguna
5. Penguatan Layanan Bantuan Digital  
Perlu adanya helpdesk atau layanan respons cepat bagi pengguna aplikasi
6. Integrasi Stakeholder  
Kolaborasi antara BPJS, pemerintah daerah, dan tenaga kesehatan sangat diperlukan

### SIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil dari ketiga tabel tidak hanya menunjukkan keberhasilan program dalam jangka pendek, tetapi juga memberikan arah strategis untuk pengembangan layanan kesehatan berbasis digital ke depan. Intervensi yang dilakukan telah mampu meningkatkan kesiapan masyarakat, namun keberlanjutan dampak sangat bergantung pada perbaikan sistem dan kebijakan yang mendukung. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan literasi digital masyarakat, tetapi juga memberikan dasar empiris bagi pengambilan kebijakan dalam transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kota Sibolga serta pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

### REFERENSI

- Bagus, M., Wicaksono, A., & Putri, S. N. (2023). *THE EFFECTIVENESS OF POPULATION DATA UPDATING IN SURAKARTA*. 1–15.
- Blood, I., & Control, P. (2018). *Potential use of a “ Blood Pressure Action Sheet ” for Indonesian patients with hypertension living in rural villages : a qualitative study*. 93–104.
- Id, R. W., Irawati, S., Makady, A., & Postma, M. (2019). *Use of medicine pricing and reimbursement policies for universal health coverage in Indonesia*. 1–20. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0212328>
- Langlois, C., Erickson, C. M., Bradbury, A. R., Wood, E., Harkins, K., Salata, H., Walsh, T. L., Largent, E. A., Egleston, B. L., Reiman, E. M., Grill, J. D., Roberts, J. S., Ashton, N. J., Karlawish, J., & Langbaum, J. B. (2025). *POSTER PRESENTATION Evaluation of Self-Mediated Alternatives for Risk Testing Education and Return of Results - eSMARTER : A randomized trial from the Alzheimer ’ s Prevention Initiative program*. 21, 2–4. <https://doi.org/10.1002/alz70859>
- Magdalena, M., Wahyuni, D., Tsauri, S., Ngelung, M. E., Nobo, W. L. G., Angles, R., Wadu, H., Gaa, J. M., Azizah, A., Lasi, V. B., & Dimu, R. (2025). *Edukasi Bagi Peserta JKN Untuk Berstrategi Dalam Memanfaatkan JKN Mobile*. 3(8), 4329–4336.
- Maxi, G., Robbers, L., Bennett, L. R., Rina, B., & Spagnoletti, M. (2021). Facilitators and barriers for the delivery and uptake of cervical cancer screening in Indonesia : a scoping review. *Global Health Action*, 14(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/16549716.2021.1979280>
- Murdiyanti, D., Putri, P., Suhoyo, Y., Arista, A., Pertiwi, P., & Effendy, C. (2022). *Integrated Diabetes Self-Management ( IDSM ) mobile application to improve self- management and glycemic control among patients with Type 2 Diabetes Mellitus ( T2DM ) in Indonesia : A mixed methods study protocol*. 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0277127>
- Mursyidah, A., Saleh, R. J., Cahyani, A., Massa, M. S., Masyarakat, K., Olahraga, F., & Gorontalo, N. (2025). *MELALUI PENDAMPINGAN BERBASIS APLIKASI MOBILE JKN DI DESA BAHU KABUPATEN GORONTALO*. 1(2), 7–15.
- Rachmawati, R., Tyas, E., Mei, W., Nurani, I. W., Ghiffari, R. A., Rohmah, A. A., & Sejati, M. A. (2021). *Innovation in Coping with the COVID-19 Pandemic : The Best Practices from Five Smart Cities in Indonesia*. 1–31.
- Rilentica, I. S., & Suri, D. M. (2025). *EFEKTIVITAS APLIKASI MOBILE JKN DALAM MENINGKATKAN*. 2(2), 677–705.
- Sengul, T., Bilgic, S., Macit, B., Sevim, F., Alik, S., & Kirkland-kyhn, H. (2025). *Nurse Education in Practice Evaluation of nursing students ’ ethical decision-making biases and attitudes toward*

- artificial intelligence in nursing education. *Nurse Education in Practice*, 86(June), 104432. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2025.104432>
- Siregar, J. J., & Rossevelt, F. A. (2025). *SAJJANA : Public Administration Review Beranda Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) Di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin*. 03(01), 1–11.
- Susanti, A. I. (2022). *Development of a Chatbot for Pregnant Women on a Posyandu Application in Indonesia : From Qualitative Approach to Decision Tree Method*.
- Walsh, L., Hemsley, B., Allan, M., & Adams, N. (n.d.). *The E-health Literacy Demands of Australia ' s My Health Record : A Heuristic Evaluation of Usability*.
- Wijaya, L. I., Zunairoh, Z., Rianawati, A., Prasetyo, V. R., & Harianto, I. (2022). *Does Financial Technology Matter ? Evidence from the Indonesia Healthcare Industry During the Covid-19 Pandemic*. 30(1), 1–14. <https://doi.org/10.46585/sp30011509>
- Yu, L., Pin, S., Choi, P., & Dix, S. (2025). Nurse Education in Practice Undergraduate nursing students ' personality and learning effectiveness in high-fidelity simulation education. *Nurse Education in Practice*, 85(March), 104349. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2025.104349>
- Zainuddin, A. A., Kadir, R. R. A., Kuswanto, H., Tammase, J., Qalby, N., Abdullah, A. A., Junaidi, A. A., & Asyary, A. (2025). *The major risk factor of stroke across Indonesia ; a nationwide geospatial analysis of universal health coverage program*.