



JPPMI: Jurnal Produk Pengabdian Masyarakat Indonesia
Vol. 2, No. 3, Oktober 2025 Hal 259 – 265
ISSN 3030-8313 (online)

**EDUKASI KONTROL PESERTA JKN MEMPERKUAT AKSES
LAYANAN DAN PEMANTAUAN KESEHATAN
MASYARAKAT**

*EDUCATION ON JKN PARTICIPANT CONTROL:
STRENGTHENING SERVICE ACCESS AND COMMUNITY
HEALTH MONITORING*

Anggi Ardhiasti^{1*}, Dea Alan Karunia Sakti², Elystia Vidia Marselina³

¹Prodi D-III Askes Poltekkes Kemenkes Malang

²⁻³Prodi D-III RMIK Poltekkes Kemenkes Malang

anggi_ardhiasti@poltekkes-malang.ac.id¹

Abstrack

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam melakukan kontrol kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui pemanfaatan sistem digital Smart JKN. Metode yang digunakan meliputi sosialisasi edukatif, demonstrasi penggunaan dashboard, pelatihan partisipatif, dan pendampingan teknis untuk memastikan transfer pengetahuan berlangsung efektif. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem mampu menyajikan data kepesertaan dan layanan kesehatan secara terstruktur, seperti total 1.245 peserta aktif, 86 klaim kesehatan yang diajukan pada bulan berjalan, 12 klaim tertunda, serta capaian cakupan wilayah sebesar 92%. Temuan ini menggambarkan adanya peningkatan literasi digital kesehatan, kemandirian administrasi peserta, serta efisiensi layanan dalam proses verifikasi dan pemantauan klaim. Secara keseluruhan, kegiatan ini berhasil memperkuat akses informasi, meningkatkan akurasi data kepesertaan, dan mendukung transparansi layanan kesehatan sesuai arah transformasi digital sektor kesehatan nasional. Dengan demikian, sistem Smart JKN dinilai layak digunakan dan direkomendasikan untuk diterapkan secara berkelanjutan di wilayah pelayanan lainnya.

Kata kunci: Smart JKN, pengabdian masyarakat, digitalisasi layanan kesehatan, kontrol kepesertaan, literasi kesehatan.

Abstract

This community service program aims to enhance public understanding and capability in managing National Health Insurance (JKN) membership through the implementation of the Smart JKN digital system. The applied methods consist of educational socialization, system demonstration, participatory training, and technical assistance to ensure effective knowledge transfer. The results indicate that the system successfully presents structured membership and service data, including 1,245 registered participants, 86 active claims filed during the current month, 12 pending claims, and a regional service coverage rate of 92%. These outcomes reflect improvements in digital health literacy, administrative

Copyright © 2025, JPPMI: Jurnal Produk Pengabdian Masyarakat Indonesia.
<https://www.jurnalteknologikoseptualdesign.my.id/index.php/jppmi/index>
DOI: <https://doi.org/10.810028/jppmi.v1i1>

259

independence, and service efficiency, particularly in data verification and claim monitoring. Overall, the program has strengthened access to health information, increased data accuracy, and supported transparent and accountable service management in line with the national digital health transformation agenda. Therefore, the Smart JKN system is considered feasible for continued implementation and recommended for replication in other service areas.

Keywords: *Smart JKN, community service, digital health system, membership control, health literacy, administrative efficiency*

PENDAHULUAN

Aplikasi **Smart JKN** sebagaimana tampak pada tampilan dashboard digunakan sebagai media digital untuk mengelola data peserta, memantau klaim kesehatan, hingga menilai cakupan pelayanan pada tingkat wilayah. Kehadiran sistem ini membantu menyelesaikan berbagai kendala yang selama ini muncul dalam pengelolaan Jaminan Kesehatan Nasional, seperti pendataan peserta yang tidak akurat, keterlambatan proses klaim, serta keterbatasan kontrol administratif di lapangan. Digitalisasi kontrol peserta JKN dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat verifikasi data, dan memperkuat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkelanjutan (Sari, 2020). Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan dashboard pemantauan kesehatan berbasis sistem informasi juga berkontribusi pada peningkatan transparansi,

akuntabilitas, dan pengawasan terhadap fasilitas kesehatan yang bermitra dengan JKN (Pratama & Lestari, 2021). Sejalan dengan perkembangan transformasi digital sektor kesehatan, pemerintah Indonesia terus mendorong pemanfaatan platform pelayanan berbasis data untuk memperbaiki mutu perlindungan sosial dan sistem jaminan kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2022). Pendekatan ini dipertegas oleh kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, terutama terkait status kepesertaan, klaim aktif, dan perlindungan kesehatan di tingkat daerah (Andika, 2023). Melalui pemanfaatan sistem seperti Smart JKN, proses pemantauan dan evaluasi peserta dapat dilakukan secara terstruktur sehingga membantu peningkatan mutu tata kelola kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Rahman, 2024). Dengan demikian, edukasi mengenai kontrol

peserta JKN menjadi penting untuk memastikan setiap pemangku kepentingan memahami perannya dalam mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan nasional.

Penerapan sistem kontrol peserta JKN melalui dashboard digital memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan masyarakat. Sistem ini membantu mempermudah proses pengecekan status kepesertaan, kelengkapan administrasi, hingga pemantauan klaim secara real-time sehingga kesalahan data dan keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan. Kehadiran teknologi ini mendorong pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif, responsif, dan terstandar sesuai kebutuhan masyarakat (Sari, 2020). Selain itu, penerapan sistem informasi kesehatan berbasis digital juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pelayanan publik, khususnya pada fasilitas kesehatan yang bermitra dengan JKN (Pratama & Lestari, 2021).

Dampak positif tersebut turut meningkatkan **pengetahuan dan literasi kesehatan masyarakat**. Masyarakat menjadi lebih paham

mengenai status kepesertaan, prosedur administrasi, alur klaim, serta hak dan kewajiban sebagai peserta JKN. Peningkatan literasi ini membentuk perilaku baru yang lebih mandiri, kritis, serta sadar terhadap pentingnya akses layanan kesehatan yang terjangkau. Akses informasi yang mudah juga meminimalkan kesalahpahaman prosedural antara peserta dan fasilitas kesehatan, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan (Kemenkes RI, 2022; Andika, 2023). Dengan demikian, penggunaan sistem ini tidak hanya berdampak pada aspek administratif, tetapi juga pada perubahan perilaku sosial dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap perlindungan kesehatan.

Masyarakat sebagai penerima layanan memperoleh manfaat langsung dari adanya sistem ini. Pada aspek administratif, proses verifikasi data menjadi lebih cepat dan jelas, mengurangi potensi duplikasi data, serta mengefisienkan proses layanan di fasilitas kesehatan. Pada aspek pelayanan kesehatan, peserta dapat memantau klaim, rujukan, dan riwayat layanan secara lebih transparan, sehingga meningkatkan

kepercayaan terhadap sistem jaminan kesehatan. Di sisi sosial, sistem ini memperkuat budaya sadar kesehatan dan kepesertaan aktif, karena masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengelolaan data kesehatan mereka sendiri (Rahman, 2024). Dengan demikian, pemanfaatan dashboard kontrol peserta JKN mampu memberikan manfaat komprehensif, mulai dari peningkatan efisiensi pelayanan, perluasan akses informasi, hingga penguatan literasi kesehatan masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pendekatan sosialisasi edukatif berbasis sistem digital (digital-based community education approach) yang dikombinasikan dengan pelatihan partisipatif (participatory training) dan pendampingan teknis (technical assistance). Kegiatan diawali dengan observasi lapangan dan pemetaan kebutuhan untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta terkait status kepesertaan JKN dan penggunaan sistem layanan. Tahap berikutnya adalah **sosialisasi materi** melalui pemaparan mengenai fungsi

dashboard Smart JKN, prosedur administrasi kepesertaan, dan alur pemanfaatan layanan kesehatan. Setelah itu dilakukan **demonstrasi penggunaan aplikasi** secara langsung, termasuk cara pengecekan status peserta, pemantauan klaim, dan validasi data kepesertaan. Selanjutnya, peserta dilibatkan dalam **pelatihan praktik mandiri** dengan pendampingan fasilitator untuk memastikan transfer pengetahuan berjalan efektif. Terakhir, kegiatan ditutup dengan **monitoring dan evaluasi (monev)** untuk menilai tingkat pemahaman, perubahan perilaku administrasi kesehatan, serta hambatan teknis yang ditemui selama proses penggunaan sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1 Aplikasi Smart JKN

Berdasarkan hasil implementasi dashboard Smart JKN Gambar 1. dalam kegiatan pengabdian masyarakat, diperoleh data bahwa sistem mampu menampilkan informasi kepesertaan dan klaim

secara terstruktur. Pada tampilan dashboard terlihat bahwa total peserta yang tercatat dalam sistem mencapai 1.245 peserta, dengan 86 klaim diajukan pada bulan berjalan dan 12 klaim tertunda, sementara cakupan layanan wilayah mencapai 92%. Angka ini menunjukkan adanya tingkat partisipasi masyarakat yang tinggi serta efektivitas administratif dalam pendataan peserta di tingkat wilayah. Pencapaian ini berkaitan dengan tahapan metode yang digunakan, yaitu observasi kebutuhan, sosialisasi digital, pelatihan partisipatif, dan pendampingan teknis di lapangan sebagaimana dijelaskan dalam perencanaan kegiatan.

Hasil pada tabel peserta terbaru juga memperlihatkan bahwa sistem mampu menampilkan data dasar seperti nomor peserta, usia, jenis kelamin, dan status kepesertaan secara jelas. Data contoh yang muncul, seperti “JKN-2024-00123” dengan status **aktif**, menunjukkan bahwa proses validasi dan pembaruan data dapat dilakukan dengan baik melalui fitur kontrol peserta yang tersedia. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh penggunaan pendekatan edukasi

berbasis digital yang mempermudah masyarakat dalam memahami cara akses layanan JKN secara mandiri (Sari, 2020). Penggunaan dashboard sebagai alat manajemen juga terbukti meningkatkan akurasi data dan efisiensi pelayanan klaim, sesuai dengan temuan penelitian mengenai digitalisasi sistem kesehatan publik (Pratama & Lestari, 2021).

Dalam perspektif pelayanan kesehatan masyarakat, keberadaan fitur pemantauan klaim tertunda memberikan peluang untuk menindaklanjuti hambatan layanan sehingga dapat mengurangi risiko keterlambatan administrasi dan birokrasi. Hal ini sejalan dengan kebijakan transformasi digital kesehatan yang mendorong percepatan layanan melalui integrasi sistem informasi (Kemenkes RI, 2022). Peningkatan partisipasi masyarakat terhadap akses layanan tercermin melalui capaian cakupan wilayah sebesar 92%, yang menunjukkan bahwa layanan berbasis sistem mampu meningkatkan keaktifan peserta dalam menjaga status kepesertaan dan hak layanan kesehatan mereka (Andika, 2023). Melalui pendampingan dan pelatihan

yang dilakukan, masyarakat mulai menunjukkan perubahan perilaku administratif yang lebih mandiri dan responsif terhadap kebutuhan verifikasi data kesehatan (Rahman, 2024).

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penggunaan dashboard Smart JKN efektif sebagai sarana kontrol kepesertaan berbasis teknologi, mampu meningkatkan literasi layanan, mempermudah proses administrasi, dan memperkuat kualitas pemantauan kesehatan di tingkat masyarakat. Dengan demikian, sistem ini layak untuk dioptimalkan dan diterapkan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui penerapan sistem **Smart JKN** memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam mengelola data kepesertaan JKN secara mandiri. Melalui proses sosialisasi, demonstrasi aplikasi, pelatihan partisipatif, dan pendampingan teknis, peserta mampu

memahami cara memeriksa status kepesertaan, memantau klaim kesehatan, serta memastikan kelengkapan administrasi pelayanan. Hasil implementasi sistem menunjukkan bahwa informasi kepesertaan, klaim aktif, klaim tertunda, dan cakupan wilayah dapat ditampilkan secara jelas dan terstruktur, sehingga mampu memperbaiki efektivitas pelayanan serta akurasi data.

Peningkatan nilai cakupan wilayah hingga **92%**, tercatatnya **1.245 peserta aktif**, serta kemampuan pengguna dalam mengakses informasi klaim kesehatan membuktikan bahwa digitalisasi layanan membantu menekan hambatan administrasi yang sebelumnya sering dialami masyarakat. Dengan demikian, penggunaan dashboard Smart JKN terbukti mendukung proses pelayanan kesehatan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel di tingkat daerah. Kegiatan ini juga mendorong tumbuhnya literasi kesehatan digital dan kemandirian administrasi bagi peserta JKN, sehingga selaras dengan program transformasi digital

kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2022; Rahman, 2024).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabmas ini berhasil mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kualitas kontrol kepesertaan JKN, memperkuat akses layanan kesehatan masyarakat, dan menciptakan lingkungan pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap sistem digital. Sistem Smart JKN layak untuk terus digunakan, dikembangkan, dan direplikasi pada wilayah lain sebagai strategi penguatan layanan kesehatan berbasis teknologi.

Sari, M. (2020). *Digitalisasi Layanan Jaminan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Media Kesehatan Nusantara.

Putri, A. (2020). *Digital Learning Model for Public Health Empowerment*. Bandung: Solusi Medika Press.

Wijaya, H. (2023). *E-Government and Healthcare Administrative Reform*. Malang: Reformasi Pelayanan Publik.

Hasanah, R. (2024). *Digital Innovation and Public Health Participation*. Jakarta: Inovasi Kesehatan Nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Pratama, R., & Lestari, D. (2021). *Transparansi Sistem Informasi Kesehatan Publik*. Bandung: Citra Kesmas.

Kemenkes RI. (2022). *Transformasi Digital Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Andika, F. (2023). *Aksesibilitas Layanan JKN di Era Modernisasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Sentra Medika Press.

Rahman, A. (2024). *Penguatan Monitoring Peserta JKN Berbasis Dashboard Digital*. Yogyakarta: Bhakti Kesehatan Press.