

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of the Mobile National Health Insurance (JKN) application in improving healthcare access and services for the elderly in the working area of UPT Puskesmas Teladan. The Mobile JKN application is a digital innovation developed by BPJS Kesehatan to facilitate participants in accessing membership information and healthcare services. This research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The effectiveness of the Mobile JKN application was analyzed using five indicators: program understanding, target accuracy, tangible change, timeliness, and goal attainment. The results indicate that the Mobile JKN application has contributed to improving service efficiency and facilitating access to healthcare services. However, its effectiveness among elderly users has not been fully achieved. The main obstacles include limited technological understanding, low digital literacy, lack of smartphone ownership among some elderly participants, and technical issues within the application. Elderly users still require assistance to optimally utilize the available features. In conclusion, the effectiveness of the Mobile JKN application in improving healthcare access and services for the elderly at UPT Puskesmas Teladan has not been fully achieved. Therefore, enhanced education, continuous assistance, and simplification of application features are needed to ensure the application is more user-friendly for elderly participants.*

**Keywords:** *Effectiveness, Mobile JKN, Healthcare Services, Elderly, Public Health Center.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia di wilayah kerja UPT Puskesmas Teladan. Aplikasi Mobile JKN merupakan inovasi layanan BPJS Kesehatan yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi kepesertaan serta pelayanan kesehatan secara digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dilakukan berdasarkan lima indikator, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, perubahan nyata, tepat waktu, dan tercapainya tujuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses layanan kesehatan. Namun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi lansia belum sepenuhnya optimal. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan pemahaman terhadap teknologi, rendahnya literasi digital, tidak semua lansia memiliki smartphone, serta adanya gangguan teknis pada aplikasi. Lansia masih memerlukan pendampingan dalam penggunaan aplikasi agar dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara maksimal. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia di UPT Puskesmas Teladan belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan edukasi, pendampingan berkelanjutan, serta penyederhanaan fitur aplikasi agar lebih ramah dan mudah digunakan oleh peserta lansia.

**Kata kunci:** Efektivitas, Mobile JKN, Pelayanan Kesehatan, Lansia, Puskesmas.

