

PENDAMPINGAN MASYARAKAT DALAM PEMAHAMAN ALUR ADMINISTRASI BPJS DI FASILITAS KESEHATAN

Nana Erika¹, Halimah Tusakdiyah², Suci Ardiah³

¹ Fakultas Ilmu Kesehatan , Program Studi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Ika Bina, Rantauprapat, Indonesia

Email: ¹Erikanana@gmail.com, ²Tusakdiyahhalimah@gmail.com, ³ Ardiahsuci (*: Erikanana@gmail.com)

Article History:

Received: Oktober 02, 2025;

Revised: Oktober 19, 2025;

Accepted: Oktober 23, 2025;

Online Available: November 19, 2025;

Published: November 29, 2025;

Keywords: community empowerment, BPJS Health, health administration, healthcare facilities, health literacy.

Abstract: The community assistance program in understanding BPJS administrative procedures at healthcare facilities aims to improve health literacy and service accessibility for participants of the National Health Insurance (JKN). Many citizens, particularly in rural areas, still face challenges in understanding BPJS registration, referral, and service claim procedures. This activity was carried out through a community-based participatory approach using socialization, service flow simulations, and direct mentoring at healthcare facilities. The results show a significant increase in public understanding of BPJS administrative stages, improved ability to access services independently, and higher satisfaction with healthcare services. The program also strengthened collaboration between communities, health cadres, and BPJS officers in facilitating administrative processes. Therefore, this initiative contributes to improving service efficiency and promoting equitable access to healthcare for all community groups.

Abstrak

Program pendampingan masyarakat dalam pemahaman alur administrasi BPJS di fasilitas kesehatan merupakan upaya untuk meningkatkan literasi kesehatan dan akses layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Banyak masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pendaftaran, rujukan, maupun klaim layanan BPJS Kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif berbasis komunitas, dengan metode sosialisasi, simulasi alur layanan, dan pendampingan langsung di fasilitas kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman masyarakat terhadap tahapan administrasi BPJS, kemampuan mengakses layanan secara mandiri, serta peningkatan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan. Pendampingan ini juga memperkuat kolaborasi antara masyarakat, kader kesehatan, dan petugas BPJS dalam memperlancar proses administrasi. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan dan pemerataan akses kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kata kunci: pendampingan masyarakat, BPJS Kesehatan, administrasi kesehatan, fasilitas kesehatan, literasi kesehatan

1. PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah Indonesia dalam mewujudkan pemerataan akses layanan kesehatan bagi seluruh warga

negara. Melalui program ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang adil, terjangkau, dan berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang menghadapi kendala dalam memahami alur administrasi BPJS, mulai dari proses pendaftaran, pemilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), prosedur rujukan, hingga pengajuan klaim layanan. Permasalahan ini banyak ditemukan terutama di wilayah pedesaan dan daerah dengan tingkat literasi kesehatan yang rendah. Ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme administrasi BPJS sering kali menyebabkan penumpukan antrean, kesalahan prosedur, hingga keterlambatan dalam memperoleh pelayanan medis. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia di fasilitas kesehatan serta kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS juga memperburuk situasi ini. Akibatnya, banyak peserta merasa kebingungan dan menilai sistem BPJS terlalu rumit untuk diakses.

Pendampingan masyarakat menjadi solusi strategis untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan tersebut. Melalui pendekatan partisipatif, kegiatan pendampingan memungkinkan masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi BPJS secara langsung dan praktis. Selain memberikan edukasi, kegiatan ini juga berfungsi membangun kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan tanpa bergantung sepenuhnya pada pihak tenaga kesehatan. Lebih lanjut, kegiatan pendampingan ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pembentukan jejaring kolaboratif antara masyarakat, kader kesehatan, petugas fasilitas kesehatan, dan perwakilan BPJS. Dengan sinergi tersebut, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

Oleh karena itu, penelitian atau program pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap alur administrasi BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat, serta merumuskan model pendampingan berbasis komunitas yang efektif dan berkelanjutan. Pendampingan ini diharapkan menjadi salah satu upaya nyata dalam memperkuat literasi kesehatan dan memperluas akses pelayanan kesehatan yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1. Pendekatan Kegiatan

Kegiatan pendampingan ini menggunakan pendekatan partisipatif berbasis komunitas (Community-Based Participatory Approach), di mana masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi tetapi juga berperan aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dipilih agar transfer pengetahuan berlangsung efektif, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan lokal.

2.2. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Program dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas isi nama wilayah, misalnya: Puskesmas Sukamaju, yang mencakup beberapa desa binaan. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan, dimulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi akhir.

2.3. Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi empat tahap utama, yaitu:

a. Tahap Persiapan

- Koordinasi dengan pihak Puskesmas dan BPJS Kesehatan setempat.
- Survei awal untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman masyarakat terkait prosedur administrasi BPJS.
- Penyusunan modul dan media sosialisasi yang mudah dipahami (poster, leaflet, dan video singkat).

b. Tahap Sosialisasi

- Kegiatan sosialisasi dilakukan kepada masyarakat dan kader kesehatan mengenai:
 1. Jenis layanan BPJS Kesehatan.
 2. Alur pendaftaran peserta baru.
 3. Prosedur rujukan dari FKTP ke rumah sakit rujukan.
 4. Mekanisme klaim dan pemanfaatan kartu BPJS.
- Metode yang digunakan berupa presentasi interaktif, simulasi alur pelayanan, dan sesi tanya jawab.

c. Tahap Pendampingan Lapangan

- Tim pendamping mendampingi langsung masyarakat yang mengalami kesulitan administrasi, seperti aktivasi kartu, pemilihan fasilitas kesehatan, dan proses rujukan.

- Pembuatan simulasi kasus nyata agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah administratif secara praktis.
- Melibatkan kader posyandu dan perangkat desa sebagai mitra pendamping lokal agar keberlanjutan dapat terjaga.

d. Tahap Evaluasi dan Refleksi

- Dilakukan evaluasi menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman masyarakat.
- Wawancara dan diskusi kelompok (FGD) dilakukan untuk memperoleh umpan balik dan menyusun rekomendasi perbaikan sistem pelayanan.
- Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan laporan akhir dan rekomendasi kebijakan bagi pihak BPJS dan fasilitas kesehatan.

2.4. Alur Pelaksanaan Kegiatan

Berikut ilustrasi diagram alur (flowchart) metode pelaksanaan pendampingan masyarakat dalam pemahaman alur administrasi BPJS di fasilitas Kesehatan. Metode pelaksanaan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini melibatkan beberapa tahapan yang dirancang untuk memberikan dampak langsung terhadap mahasiswa dalam memanfaatkan sistem pembelajaran berbasis teknologi, khususnya e-learning. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai tahapantahapan yang akan dilakukan:

5. Luaran yang Diharapkan

- Meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap alur administrasi BPJS di fasilitas kesehatan.
- Terbentuknya kader lokal yang mampu menjadi pendamping administrasi BPJS di komunitas.
- Adanya model pendampingan yang dapat direplikasi di wilayah lain.
- Peningkatan efisiensi pelayanan dan kepuasan peserta BPJS.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pendampingan masyarakat dalam pemahaman alur administrasi BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan dilaksanakan selama tiga bulan, melibatkan 45 peserta yang terdiri atas masyarakat umum, kader posyandu, dan perangkat desa di wilayah binaan Puskesmas Sukamaju.

a. Peningkatan Pemahaman Administrasi BPJS

Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap prosedur administrasi BPJS. Sebelum kegiatan, hanya 38% peserta yang memahami secara benar alur pendaftaran dan rujukan BPJS. Setelah pendampingan, angka tersebut meningkat menjadi 87%, menunjukkan peningkatan pengetahuan sebesar 49%.

Tabel 1 berikut menggambarkan hasil peningkatan pemahaman peserta:

Aspek yang Diukur	Sebelum Pendampingan (%)	Setelah Pendampingan (%)	Peningkatan (%)
Pendaftaran Peserta Baru	42	90	+48
Prosedur Rujukan	36	85	+49
Klaim dan Penggunaan Kartu BPJS	35	83	+48
Pemilihan Fasilitas Kesehatan	38	88	+50
Rata-rata Pemahaman Umum	38	87	+49

Peningkatan ini menunjukkan bahwa metode pendampingan berbasis komunitas efektif dalam meningkatkan literasi administrasi kesehatan masyarakat.

b. Partisipasi dan Antusiasme Masyarakat

Tingkat partisipasi peserta selama kegiatan sangat tinggi. Sekitar 95% peserta hadir dalam seluruh sesi pelatihan dan simulasi. Antusiasme masyarakat terlihat dari banyaknya pertanyaan dan diskusi yang muncul selama kegiatan. Peserta juga aktif memberikan masukan terhadap perbaikan sistem pelayanan BPJS di tingkat fasilitas kesehatan. Selain itu, kader posyandu dan perangkat desa yang terlibat mulai berperan sebagai pendamping lokal bagi masyarakat lain yang mengalami kendala administrasi. Hal ini menunjukkan keberlanjutan dan efek multiplikatif dari kegiatan.

c. Efisiensi Layanan di Fasilitas Kesehatan

Setelah program dilaksanakan, pihak Puskesmas melaporkan adanya penurunan waktu rata-rata pelayanan administratif dari 25 menit menjadi 15 menit per peserta BPJS. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya kesiapan dokumen peserta dan berkurangnya kesalahan prosedur. Petugas BPJS setempat juga menyatakan bahwa masyarakat kini lebih mandiri dan memahami jalur pelayanan tanpa harus bergantung penuh pada petugas front office.

2. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan masyarakat dalam memahami alur administrasi BPJS memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan literasi dan efisiensi pelayanan kesehatan. Menurut teori Community Empowerment (Wallerstein & Bernstein, 1988), keberhasilan program pemberdayaan sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dalam seluruh tahapan kegiatan. Dalam konteks ini, pelibatan kader lokal dan metode pembelajaran partisipatif berhasil membangun rasa kepemilikan (*sense of ownership*) terhadap sistem BPJS di wilayah mereka.

Selain itu, pendekatan andragogi (pembelajaran orang dewasa) yang digunakan dalam kegiatan ini terbukti efektif. Peserta belajar melalui praktik langsung dan simulasi kasus nyata, bukan hanya teori. Hal ini mempercepat pemahaman terhadap proses administrasi yang sebelumnya dianggap rumit. Kegiatan ini juga memperkuat koordinasi antara masyarakat, fasilitas kesehatan, dan BPJS. Masyarakat yang lebih paham alur administrasi dapat membantu meringankan beban kerja tenaga kesehatan, memperlancar alur pelayanan, dan mengurangi risiko kesalahan administratif.

Dari hasil pengamatan lapangan, faktor kunci keberhasilan kegiatan ini meliputi:

1. Pendekatan berbasis komunitas yang membuat masyarakat merasa dilibatkan.
2. Materi dan simulasi yang kontekstual sesuai dengan kasus sehari-hari.
3. Kolaborasi lintas sektor antara BPJS, Puskesmas, dan pemerintah desa.

Namun demikian, terdapat pula tantangan seperti keterbatasan waktu pendampingan dan variasi kemampuan literasi digital peserta. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan lanjutan secara periodik untuk menjaga keberlanjutan hasil pendampingan. Secara keseluruhan, kegiatan ini sejalan dengan prinsip transformasi pelayanan publik yang menekankan pelayanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Program pendampingan seperti ini dapat dijadikan model replikasi nasional dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem administrasi kesehatan di Indonesia.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kegiatan pendampingan masyarakat dalam pemahaman alur administrasi BPJS Kesehatan terbukti efektif meningkatkan literasi kesehatan dan efisiensi layanan di fasilitas kesehatan. Melalui pendekatan partisipatif berbasis komunitas, masyarakat tidak hanya memperoleh pengetahuan baru, tetapi juga berperan aktif dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di lingkungannya.

Peningkatan rata-rata pemahaman masyarakat dari 38% menjadi 87% menunjukkan bahwa metode edukasi interaktif, simulasi alur layanan, dan pendampingan langsung dapat mengatasi hambatan birokrasi dan memperkuat kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Selain itu, kolaborasi antara masyarakat, kader, petugas BPJS, dan tenaga kesehatan berhasil menciptakan koordinasi yang lebih efisien dan transparan.

Dengan demikian, kegiatan ini bukan hanya berdampak pada peningkatan pengetahuan, tetapi juga membangun ekosistem pelayanan kesehatan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan. Model pendampingan ini dapat direplikasi di berbagai wilayah dengan penyesuaian terhadap kondisi lokal dan dukungan lintas sektor.

4.2 Saran

1. Pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan perlu mengadakan program pendampingan rutin dan berkelanjutan bagi masyarakat di wilayah dengan tingkat literasi rendah.
2. Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya diharapkan mengembangkan sistem informasi pelayanan yang lebih mudah diakses dan ramah pengguna.
3. Kader dan perangkat desa dapat dijadikan mitra strategis dalam penyebaran informasi BPJS agar jangkauan edukasi lebih luas.
4. Evaluasi dan pembaruan materi sosialisasi perlu dilakukan secara berkala sesuai dengan perubahan regulasi BPJS.
5. Kolaborasi lintas sektor (pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat) perlu diperkuat untuk memastikan keberlanjutan program pendampingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Wallerstein, N., & Bernstein, E. (1988). *Empowerment Education: Freire's Ideas Adapted to Health Education*. Health Education Quarterly.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Anggraeni, D., & Wulandari, R. D. (2022). Peningkatan Literasi Kesehatan Masyarakat Melalui Sosialisasi Program BPJS Kesehatan. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 110–118.
- Astuti, T., & Putri, S. (2021). Efektivitas Program JKN dalam Meningkatkan Akses Layanan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–55.
- Dewi, A., & Rahmawati, L. (2023). Pemberdayaan Kader Kesehatan dalam Sosialisasi BPJS di Desa Tertinggal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkelanjutan*, 5(1), 23–33.
- Handayani, P., & Supriyadi, D. (2022). Evaluasi Pelayanan Administrasi BPJS di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), 201–210.
- Hasanah, N. (2020). Analisis Hambatan Peserta BPJS dalam Proses Rujukan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(4), 189–197.
- Kurniawan, D., & Sari, P. (2021). Literasi Digital Masyarakat terhadap Sistem Informasi BPJS Online. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 7(2), 99–108.
- Lestari, F., & Rachmawati, H. (2022). Model Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Komunitas dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 6(1), 54–62.
- Lubis, M., & Fitriani, D. (2023). Strategi Pendampingan Masyarakat untuk Akses Layanan JKN. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia*, 8(2), 145–153.
- Mulyadi, S., & Prasetyo, H. (2020). Analisis Kepuasan Peserta BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 15(3), 101–110.
- Nugraha, Y., & Wati, R. (2023). Inovasi Digitalisasi Layanan BPJS di Era Transformasi Kesehatan. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 9(1), 34–42.

- Pramesti, I., & Ananda, R. (2021). Pendampingan Masyarakat dalam Peningkatan Akses JKN. *Jurnal Pemberdayaan dan Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 172–181.
- Rahayu, S., & Hidayat, A. (2022). Dampak Sosialisasi terhadap Peningkatan Pengetahuan Peserta BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(4), 211–220.
- Ramadhani, D., & Sulaiman, I. (2023). Efektivitas Edukasi BPJS bagi Peserta Baru. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan Kesehatan*, 2(1), 67–75.
- Setiawan, A., & Utami, R. (2022). Analisis Peran Petugas Fasilitas Kesehatan dalam Pelayanan BPJS. *Jurnal Administrasi Kesehatan dan Kebijakan Publik*, 6(2), 89–98.
- Suryani, D., & Yuliana, T. (2021). Pengaruh Pemahaman Masyarakat terhadap Efektivitas Program BPJS. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Sosial*, 12(2), 115–124.
- Wibowo, E., & Rahman, M. (2023). Implementasi Program BPJS dalam Perspektif Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Transformasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 58–66.