

IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI BPJS KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI WILAYAH KECAMATAN PAKAL

Andryan Noer Febryanto¹, Dhani Ichsanuddin Nur²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

e-mail: ¹22012010200@student.upnjatim.ac.id, ²dhaniin.ma@upnjatim.ac.id

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk menyediakan akses layanan kesehatan yang merata, tetapi menghadapi tantangan seperti pemahaman publik yang terbatas, ketidakakuratan data, dan hambatan teknologi. Layanan masyarakat di Kecamatan Pakal, Surabaya ini meningkatkan pengetahuan publik tentang layanan BPJS Kesehatan melalui pelatihan dan pendampingan PANDAWA. Peserta memperoleh keterampilan dalam pendaftaran, pemutakhiran data, dan akses layanan, sementara tantangan seperti rendahnya literasi digital dan terbatasnya internet diatasi melalui pendidikan yang terarah. Program ini menunjukkan model yang dapat direplikasi untuk meningkatkan layanan administratif dan memperluas akses layanan kesehatan yang inklusif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman peserta sebesar 75% setelah pelatihan. Kegiatan ini menegaskan pentingnya inovasi layanan berbasis digital serta pendekatan edukatif dalam meningkatkan efektivitas program JKN. Dengan pelatihan praktis dan pendampingan personal, PANDAWA mampu menjembatani kesenjangan digital di tingkat masyarakat lokal. Studi ini memberikan dasar bagi pengembangan program serupa di wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa.

Kata kunci: *BPJS Kesehatan, Kesehatan Nasional, Pandawa, Pelayanan Administrasi*

1. PENDAHULUAN

Mulai 1 Januari 2014, Indonesia mulai melaksanakan program Jaminan Kesehatan Manual (JKN). Program ini dikelola oleh BPJS Kesehatan, yang merupakan hasil transformasi dari PT Askes, lembaga yang sebelumnya berperan sebagai penyedia jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, BPJS Kesehatan ditetapkan sebagai badan hukum yang bertugas menyelenggarakan program tersebut. (Budi, 2016). Program ini dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan diperkuat dengan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 yang mengatur tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam upaya memenuhi hak kesehatan sebagai hak dasar masyarakat, BPJS Kesehatan telah menjadi kebutuhan yang vital, khususnya bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah yang sering kali kesulitan mengakses layanan Kesehatan berkualitas karena keterbatasan biaya.

Namun, implementasi layanan BPJS Kesehatan di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam hal administrasi. Berbagai hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pendaftaran dan penggunaan layanan, hingga ketidaksesuaian data peserta, menjadi masalah yang kerap ditemui. Kecamatan Pakal, sebagai salah satu kecamatan di Kota Surabaya, memiliki karakteristik masyarakat yang bermacam-macam, termasuk kalangan masyarakat dengan tingkat pendidikan dan ekonomi yang beragam. Dinas Kesehatan Kota Surabaya merupakan pelayanan masyarakat yang memberikan pelayanan

seperti pelayanan umum dibidang kesehatan masyarakat (Anggraini, 2024). Agar dapat menikmati layanan jaminan kesehatan, masyarakat perlu mengurus administrasi keanggotaan yang bisa dilakukan di kantor pusat BPJS Kesehatan atau di berbagai kantor cabang yang tersebar di kota maupun kabupaten di seluruh wilayah Indonesia (Maulana, 2023). Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan dalam implementasi layanan administrasi BPJS Kesehatan di wilayah ini.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, BPJS Kesehatan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya terkait jaminan kesehatan. Pemerintah mendorong seluruh masyarakat Indonesia untuk ikut serta dalam program ini dengan menetapkan keanggotaan BPJS Kesehatan sebagai kewajiban. Hal ini bertujuan agar seluruh masyarakat mendapatkan hak atas perlindungan kesehatan yang layak (Pinontoan, (2015)). Program JKN yang diimplementasikan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, khususnya dalam mempermudah akses layanan publik di bidang kesehatan. Hal ini sejalan dengan tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum. Idealnya, melalui program ini, pemerintah dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat, terutama bagi kalangan kurang mampu. Namun, setelah satu setengah tahun berjalan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi (Basuki, 2016).

Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu kebijakan pemerintah di bidang kesehatan yang bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang merata dan adil. Kebijakan ini menggunakan sistem premi, mirip dengan konsep asuransi kesehatan pada umumnya. Pelaksanaannya dilakukan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang dikenal sebagai BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan menjamin akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dengan menggunakan sistem premi. Berdasarkan panduan pelaksanaan BPJS Kesehatan, puskesmas dan klinik yang tergolong dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama menjadi tempat pertama yang harus dikunjungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (Malik, 2019).

Upaya peningkatan pemahaman masyarakat terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan menjadi sangat penting untuk dilakukan. Melalui program pengabdian masyarakat ini, diharapkan dapat dilakukan sosialisasi serta pendampingan bagi masyarakat Kecamatan Pakal agar dapat memahami dengan lebih baik tata cara administrasi BPJS Kesehatan, termasuk cara mendaftar, memperbarui data, serta mengakses layanan kesehatan secara optimal. Dengan pemahaman yang baik, diharapkan masyarakat akan lebih mudah memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada, serta mengurangi beban biaya Kesehatan yang harus ditanggung secara mandiri.

Selain itu, program ini juga berupaya memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan. Selama ini, sebagian masyarakat masih menganggap bahwa BPJS Kesehatan adalah layanan gratis, padahal ada kewajiban iuran yang harus dibayar setiap bulannya untuk peserta non-Penerima Bantuan Iuran (PBI). Kurangnya informasi mengenai hal ini kerap menyebabkan kebingungan dan bahkan tunggakan iuran yang berdampak pada penonaktifan ke peserta. Oleh karena itu, pendampingan administratif diharapkan dapat mendorong peserta untuk lebih aktif dalam memahami dan memenuhi kewajiban mereka sebagai peserta BPJS Kesehatan.

Pengabdian ini akan melibatkan perangkat kecamatan, kader kesehatan, serta perwakilan masyarakat dalam memberikan layanan dan bimbingan administrasi BPJS Kesehatan. Selain memberikan edukasi melalui sosialisasi, program ini juga melayani konsultasi melalui online yang dapat membantu masyarakat secara langsung. Pendekatan ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih efektif dan efisien, sekaligus membangun kesadaran akan pentingnya jaminan kesehatan sebagai hak dasar setiap warga negara.

Program ini diharapkan mampu menjawab beberapa pertanyaan kunci, seperti: sejauh mana pemahaman masyarakat Pakal mengenai prosedur administrasi BPJS Kesehatan? Apa saja kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan? Dan bagaimana upaya sosialisasi serta pendampingan dapat membantu mengatasi hambatan-

hambatan tersebut? Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini akan memberikan wawasan penting bagi BPJS Kesehatan dan instansi terkait untuk memperbaiki kualitas layanan, khususnya di tingkat kecamatan.

Dengan pendekatan ini, diharapkan akan tercipta masyarakat yang lebih mandiri dan aktif dalam mengelola kebutuhan kesehatan mereka. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan BPJS Kesehatan, baik di tingkat lokal maupun nasional. Peran aktif dari berbagai pihak, termasuk masyarakat, pemerintah daerah, dan BPJS Kesehatan itu sendiri, sangat diperlukan untuk mewujudkan akses layanan kesehatan yang lebih adil dan inklusif bagi seluruh masyarakat Indonesia, khususnya di wilayah kecamatan Pakal.

2. METODE PENGABDIAN

Metode yang diterapkan dalam kegiatan ini meliputi:

1. Mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dialami oleh Masyarakat
2. Menemukan Solusi yang paling sesuai untuk mengatasi permasalahan tersebut
3. Melaksanakan penyelesaian atas kendala-kendala yang dihadapi oleh Masyarakat

Adapun tahapan prosedur kerja yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan diskusi untuk menggali dan memahami permasalahan yang dialami masyarakat
2. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, dilanjutkan dengan menganalisis permasalahan dan menyusun solusi yang akan di implementasikan
3. Mengadakan sosialisasi langsung serta pelatihan terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan
4. Memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan Layanan Administrasi BPJS Kesehatan
5. Melakukan evaluasi untuk menilai tingkat keberhasilan dari kegiatan yang telah direncanakan

Kegiatan ini melibatkan sekitar 20 peserta yang terdiri atas perwakilan perangkat desa dan masyarakat. Beberapa poin penting yang disampaikan mencakup:

1. Pengenalan fitur Layanan Administrasi BPJS Kesehatan (PANDAWA)
2. Cara menggunakan Layanan Administrasi BPJS Kesehatan (PANDAWA)
3. Diskusi penyelesaian masalah menggunakan Layanan Administrasi BPJS Kesehatan (PANDAWA)
4. Tanya jawab mengenai BPJS Kesehatan

Adapun uraian partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di wilayah Kecamatan Pakal adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uraian Partisipasi

No	Partisipasi	Peran
1	BPJS Kesehatan	Menyadari pentingnya edukasi, diperlukan langkah untuk merancang dan menerapkan kebijakan yang bertujuan meningkatkan pemahaman perangkat desa dan masyarakat terkait menggunakan layanan BPJS Kesehatan
2	Masyarakat	Objek/Peserta program sosialisasi masyarakat menggunakan layanan BPJS Kesehatan

- 1) BPJS Kesehatan berperan sebagai mitra utama yang memahami pentingnya peningkatan literasi teknologi bagi perangkat desa dan masyarakat terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan juga bertugas membuat kebijakan serta memberikan panduan dan pelatihan untuk memastikan perangkat desa dan masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi tersebut secara efektif. Dengan peran ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan kesehatan secara digital, termasuk penginputan data dan klaim layanan.
- 2) Masyarakat berperan sebagai objek atau peserta program sosialisasi penggunaan aplikasi Mobile JKN. Mereka mengikuti pelatihan untuk memahami cara mengoperasikan aplikasi ini dan diharapkan dapat secara mandiri menginput data pendapatan mereka. Peran ini bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan BPJS Kesehatan secara mandiri, seperti pengecekan data, pembayaran iuran, dan klaim layanan kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

BPJS Kesehatan telah mengintegrasikan layanan Chat Assistant JKN (CHIKA) dengan kanal Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA). Langkah ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi terkait Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Oktavia, 2024)

Berikut Alur Layanan Administrasi BPJS Kesehatan melalui kanal WhatsApp:

ALUR LAYANAN ADMINISTRASI BPJS KESEHATAN



Gambar 1. Alur Layanan Administrasi BPJS Kesehatan

Pengguna perlu mengunduh dan menginstal aplikasi WhatsApp di perangkat mereka. Setelah aplikasi terpasang, langkah selanjutnya adalah melakukan registrasi menggunakan nomor telepon yang aktif. Kemudian, pengguna dapat menghubungi kanal resmi WhatsApp yang disediakan oleh BPJS Kesehatan (PANDAWA) untuk layanan administrasi. Setelah terhubung, pengguna harus menjelaskan maksud dan tujuan mereka, misalnya terkait pengajuan administrasi tertentu atau pengecekan layanan. Langkah terakhir adalah menunggu balasan dari pihak BPJS Kesehatan hingga proses administrasi selesai. Proses ini dirancang untuk mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.



Gambar 2. Kanal Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA)

Pelayanan Administrasi Melalui WA (PANDAWA), merupakan layanan administrasi yang tidak memerlukan kontak langsung antara petugas BPJS Kesehatan dengan calon peserta atau peserta JKN (Hajad V. , 2023). PANDAWA menyediakan tiga jenis layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, yaitu layanan administrasi, informasi, dan pengaduan. Dalam layanan administrasi, peserta JKN dapat memanfaatkan berbagai opsi, seperti mendaftar sebagai peserta baru, menambahkan anggota keluarga, mengaktifkan kembali status kepesertaan, memperbarui atau mengoreksi data, mengganti fasilitas kesehatan (faskes) untuk segmen TNI/POLRI, menghapus anggota keluarga, mengubah kelas perawatan, serta mengaktifkan kembali nomor pembayaran iuran JKN yang telah jatuh tempo (Oktavia, 2024). Pelayanan pandawa bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi BPJS Kesehatan tanpa perlu kunjungan langsung ke kantor BPJS (Hajad V. , 2023). Selain itu, Kementerian Kesehatan telah menerbitkan Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam kerangka Sistem Jaminan Sosial Nasional. Buku ini menyajikan ringkasan informasi terkait JKN, termasuk pentingnya skema jaminan kesehatan nasional, serta mekanisme dan proses pelaksanaannya (Vyandri, 2014).

Program pengabdian masyarakat mengenai layanan administrasi BPJS Kesehatan yang dilaksanakan di wilayah Kecamatan Pakal, berhasil memberikan dampak positif terhadap pemahaman masyarakat mengenai layanan administrasi BPJS Kesehatan. Sinergitas yang diharapkan adalah terciptanya kolaborasi yang harmonis dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di Kota Surabaya. Hal ini juga akan diterapkan dalam sistem layanan kesehatan di kota tersebut, sehingga diharapkan dapat meningkatkan manajemen kualitas lembaga terkait. Dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai faktor yang perlu berfungsi secara sinergis dan dioptimalkan agar dapat mendukung pengembangan layanan kesehatan di Surabaya secara lebih baik (Firmansyah, 2016).

Dari kegiatan ini, beberapa temuan dan hasil utama dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Peningkatan pemahaman peserta terhadap prosedur administrasi BPJS Kesehatan

Peserta mampu memahami dan melakukan langkah-langkah seperti pendaftaran, pembaruan data, hingga akses informasi layanan kesehatan. Selain itu, adanya simulasi dalam penggunaan layanan administrasi BPJS Kesehatan secara langsung membuat peserta lebih percaya diri dalam menggunakan layanannya. Peserta diberikan

kesempatan untuk mencoba fitur-fiturnya, seperti pencarian fasilitas kesehatan, pembayaran iuran, dan konsultasi online dengan dokter.

2. Identifikasi hambatan yang dihadapi Masyarakat

Melalui sesi diskusi dan tanya jawab, ditemukan beberapa hambatan yang sering dihadapi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi BPJS Kesehatan.

- 1) Kurangnya Pemahaman Teknologi: Sebagian besar masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau berasal dari kalangan ekonomi rendah, mengaku kesulitan menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Hal ini disebabkan kurangnya literasi digital dan keterbatasan perangkat seperti smartphone
- 2) Ketidaksesuaian Data Peserta: Banyak peserta mengeluhkan data kepesertaan yang tidak sesuai, seperti nama yang salah atau data keluarga yang belum terintegrasi.
- 3) Minimnya Informasi tentang Hak dan Kewajiban Peserta: Sebagian peserta menganggap BPJS Kesehatan adalah layanan gratis sepenuhnya tanpa memahami kewajiban pembayaran iuran bagi peserta non-PBI. Ketidaktahuan ini sering kali menyebabkan tunggakan iuran yang berdampak pada penonaktifan status kepesertaan

3. Keberhasilan pelatihan dan pendampingan

Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan selama program memberikan hasil yang positif. Dengan adanya sesi langsung yang melibatkan perangkat kecamatan dan kader kesehatan, peserta mampu menyelesaikan berbagai permasalahan administratif. Beberapa keberhasilan yang dicapai adalah:

- 1) Kemampuan Peserta Menggunakan Layanan Administrasi BPJS Kesehatan: Peserta dilatih untuk menggunakan fitur layanan administrasi, baik dari kanal WhatsApp (PANDAWA) maupun aplikasi Mobile JKN. Pada akhir kegiatan, sebagian besar peserta berhasil menyelesaikan tugas-tugas administratif, seperti memperbarui data keluarga dan memeriksa status pembayaran iuran
- 2) Solusi atas ketidaksesuaian data



Gambar 3. Pendampingan dalam menggunakan layanan PANDAWA

Melalui pendampingan, masyarakat diajarkan cara mengajukan perbaikan data langsung melalui PANDAWA atau dengan mendatangi kantor BPJS Kesehatan

terdekat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi jumlah keluhan terkait data yang tidak sesuai.

- 3) Edukasi Mengenai Hak dan Kewajiban Peserta: Dalam sesi edukasi, peserta dijelaskan mengenai perbedaan hak antara peserta PBI dan non-PBI serta pentingnya membayar iuran tepat waktu. Edukasi ini memberikan pemahaman yang lebih baik dan mendorong peserta untuk lebih aktif memenuhi kewajiban mereka.
4. Efektivitas model sosialisasi



Gambar 4. Sosialisasi Layanan Administrasi BPJS Kesehatan

Pendekatan yang digunakan dalam program ini, yaitu kombinasi antara sosialisasi langsung, pelatihan, dan pendampingan berbasis teknologi, terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat. Sosialisasi langsung memungkinkan interaksi dua arah, sehingga pertanyaan masyarakat dapat dijawab secara langsung. Sementara itu, pelatihan berbasis online memberikan keterampilan praktis yang dapat digunakan peserta untuk mengelola kebutuhan administrasi mereka secara mandiri.

Selain itu penggunaan media konsultasi online juga memberikan alternatif bagi masyarakat yang tidak dapat hadir secara langsung. Meskipun layanan ini masih dalam tahap awal, potensi keberlanjutannya cukup besar untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.

5. Partisipasi perangkat kecamatan dan mitra

Keberhasilan kegiatan ini tidak lepas dari peran aktif perangkat kecamatan, kader kesehatan, dan mitra terkait. Perangkat kecamatan membantu dalam penyediaan fasilitas dan mobilisasi peserta, sementara kader kesehatan berperan sebagai fasilitator dalam sesi pelatihan. BPJS Kesehatan sebagai mitra utama juga memberikan dukungan berupa materi sosialisasi dan panduan teknis mengenai layanan administrasi BPJS Kesehatan.

Peran mitra ini menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa program dapat berjalan secara efektif dan mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu, kolaborasi yang baik antara tim pengabdian masyarakat dan perangkat kecamatan memberikan contoh positif mengenai pentingnya sinergi antar stakeholder dalam menyelesaikan permasalahan sosial.

Berdasarkan hasil kegiatan, dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat Kecamatan Pakal terkait layanan administrasi BPJS Kesehatan. Beberapa poin pembahasan yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya Edukasi dan Sosialisasi Berkelanjutan Edukasi mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Meskipun program ini berhasil meningkatkan pemahaman peserta, masih banyak masyarakat di luar kelompok peserta yang belum terjangkau. Sosialisasi yang lebih luas, termasuk melalui media massa dan digital, dapat membantu menjangkau kelompok masyarakat yang lebih besar.
2. Pengembangan Infrastruktur Teknologi Hambatan akses internet menjadi tantangan utama dalam implementasi aplikasi Mobile JKN. Pemerintah daerah dan BPJS Kesehatan perlu bekerja sama untuk memperbaiki infrastruktur teknologi di wilayah-wilayah dengan akses internet yang minim. Selain itu, penyediaan layanan berbasis offline atau manual perlu tetap dipertahankan untuk mengakomodasi Masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi.
3. Peningkatan Layanan Data Peserta Masalah ketidaksesuaian data peserta menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pengelolaan data BPJS Kesehatan. Integrasi data yang lebih baik antara instansi terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dapat membantu mengurangi kesalahan data dan mempercepat proses perbaikan.
4. Sinergi Antar stakeholder Program ini menunjukkan bahwa sinergi antara masyarakat, pemerintah daerah, dan BPJS Kesehatan adalah kunci keberhasilan dalam mengatasi permasalahan administrasi. Oleh karena itu, kolaborasi ini perlu diperkuat, misalnya melalui pembentukan tim pendampingan khusus di tingkat kecamatan yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.
5. Potensi Replikasi Program Keberhasilan program ini membuka peluang untuk mereplikasi model serupa di kecamatan lain. Dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik lokal, program ini dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi BPJS Kesehatan.
6. Perubahan Sikap Masyarakat Program ini tidak hanya memberikan pengetahuan teknis, tetapi juga membantu mengubah pola pikir masyarakat mengenai pentingnya jaminan kesehatan. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat menjadi lebih mandiri dan proaktif dalam mengelola kebutuhan Kesehatan mereka.

Secara keseluruhan, program pengabdian masyarakat ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan BPJS Kesehatan di tingkat kecamatan. Langkah-langkah yang telah dilakukan menjadi model yang dapat diadopsi dan dikembangkan lebih lanjut untuk menciptakan akses layanan kesehatan yang lebih inklusif dan merata bagi seluruh masyarakat.

4. SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat di Kecamatan Pakal tentang layanan administrasi BPJS Kesehatan menunjukkan hasil yang positif. Program ini berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama dalam hal pendaftaran, pembaruan data, dan akses layanan kesehatan. Hambatan seperti rendahnya literasi teknologi, keterbatasan akses internet, serta ketidaksesuaian data peserta berhasil diidentifikasi dan sebagian besar diselesaikan melalui pelatihan dan pendampingan. Keberhasilan ini didukung oleh partisipasi aktif perangkat kecamatan, kader kesehatan, dan BPJS Kesehatan sebagai mitra utama. Pendekatan kombinasi antara sosialisasi langsung, pelatihan, dan pendampingan berbasis teknologi terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya jaminan kesehatan. Evaluasi program menunjukkan peningkatan pemahaman masyarakat sebesar 75% setelah pelatihan. Partisipasi kader kesehatan sebagai agen edukasi lokal memperkuat keberlanjutan dampak program. Program ini juga membuktikan pentingnya keterlibatan semua pihak serta perlunya metode adaptif sesuai kondisi setempat.

Pengalaman di Kecamatan Pakal dapat dijadikan model bagi pelaksanaan program serupa di wilayah lain, dengan penyesuaian pada kebutuhan masing-masing daerah. Diharapkan, inisiatif ini dapat terus berlanjut untuk memperkuat literasi digital dan memperluas akses layanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia.

5. SARAN

Jurnal ini berhasil menunjukkan bahwa program pengabdian masyarakat di Kecamatan Pakal dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi BPJS Kesehatan, meskipun ada tantangan terkait literasi digital dan akses internet. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan agar program ini diperluas dengan meningkatkan infrastruktur teknologi, menyebarkan sosialisasi secara lebih luas, dan memperbaiki sistem pengelolaan data peserta untuk mengurangi kesalahan data. Sinergi yang kuat antara BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, dan masyarakat menjadi kunci keberhasilan dalam memastikan akses layanan kesehatan yang lebih inklusif dan merata di seluruh wilayah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ini. Semoga kegiatan seperti ini akan terus terlaksana dengan harapan bisa memberikan wawasan dan manfaat bagi Masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, D. (2024). Implementasi Program Pelayanan Kesehatan Tradisional (Yankestrad) pada Penderita Hipertensi di Puskesmas Benowo Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(4).
- Basuki, E. W. (2016). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(04), 221-230.
- Budi, S. C. (2016). Kendala pelaksanaan program JKN terkait penerimaan pasien, pengolahan data medis, pelaporan, dan pendanaan JKN di Puskesmas Gondokusuman II Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1).
- Firmansyah, M. I. (2016). Studi Deskriptif Tentang Sinergitas Kewenangan Antara Bpjs Kesehatan dengan Organisasi Profesi dalam Penyediaan Layanan Kesehatan di Kota Surabaya. *Jurnal Universitas Airlangga*, 4(2), 146-156.
- Hajad, V. (2023). Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 4(1), 01-10.
- Malik, A. A. (2019). Implementasi kebijakan diskresi pada pelayanan kesehatan badan penyelenggara jaminan kesehatan (bpjs). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(1), 1-8.
- Maulana, I. B. (2023). Implementasi aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018–2021. *Jurnal Governasi*, 9(1), 44-52.
- Oktavia, S. N. (2024, Mei 19). *Layanan Administrasi BPJS Kesehatan Makin Mudah dengan PANDAWA-CHIKA*. Diambil kembali dari detikNews: <https://news.detik.com/berita/d-7345876/layanan-administrasi-bpjs-kesehatan-makin-mudah-dengan-pandawa-chika>
- Pinontoan, M. E. ((2015)). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(031).
- Vyandri, M. A. (2014). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BPJS KESEHATAN DI KOTA SURABAYA (Studi Tentang Kepesertaan PBI Jaminan Kesehatan Dalam Mengakses Pelayanan Kesehatan). *DIA, Jurnal Administrasi Publik*, 12(01).
- Rifqi, H., & Syaprianto, S. (2024). MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BIDANG KEUANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU. *BHAKTI NAGORI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(2), 38 - 44. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i2.3872

- Harianja, Jasri, Elgamar, Al-Hafiz, N. W., Haswan, F., Nopriandi, H., Erlinda, Aprizal, Chairani, S., & M. Yusfahmi. (2024). OPTIMALISASI PELATIHAN E-COMMERCE PADA MATA KULIAH MANAJEMEN UNTUK MENDUKUNG KOMPETENSI MAHASISWA PRODI AGRIBISNIS: PKM. *BHAKTI NAGORI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(2), 153 - 159. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i2.3946
- Burhanuddin Al-Butary, Hermansyah Alam, & Helma Widya. (2024). PROSPEK EKONOMI KEUMATAN BERBASIS MASJID PADA BKM MASJID SEDESA KOLAM PERCUT SEI TUAN: PKM. *BHAKTI NAGORI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(2), 256 - 260. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i2.3930