



Edukasi Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan pada Peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika

Education on the Utilization of BPJS Health Services among BPJS Participants at Arinda Medika Primary Clinic

Lina Contesa^{1*}, Rama Agustina²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang, Indonesia

*Penulis korespondensi: linacontesa@gmail.com¹

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 23 April 2026;

Revisi: 28 Mei 2026;

Diterima: 14 Juni 2026;

Terbit: 26 Juni 2026

Keywords: BPJS Health; BPJS Participants; Health Literacy; Primary Healthcare Services; Community Service.

Abstract. Limited understanding among BPJS Health participants regarding their rights and obligations, service procedures, and the tiered referral system may lead to suboptimal utilization of healthcare services. This condition may result in misunderstandings in service use and affect the effectiveness of healthcare delivery. This community service program aimed to improve participants' knowledge regarding the utilization of BPJS Health services at Arinda Medika Primary Clinic. The methods included pretest administration, health education sessions, interactive discussions, question-and-answer sessions, leaflet distribution, and posttest evaluation. The educational materials covered participants' rights and obligations, service procedures at primary healthcare facilities, the tiered referral system, and the types of services covered by BPJS Health. The results demonstrated an improvement in participants' knowledge after the educational intervention. Participants also showed a better understanding of healthcare service procedures and how to access healthcare services in accordance with existing regulations. Education on the utilization of BPJS Health services has the potential to become an effective promotive strategy to improve health literacy and optimize the use of primary healthcare services.

Abstrak

Kurangnya pemahaman peserta BPJS Kesehatan mengenai hak dan kewajiban, alur pelayanan, serta sistem rujukan berjenjang dapat menyebabkan pemanfaatan layanan kesehatan yang belum optimal. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam penggunaan layanan dan berdampak pada efektivitas pelayanan kesehatan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan peserta BPJS mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika. Metode yang digunakan meliputi pemberian pretest, edukasi kesehatan, diskusi interaktif, tanya jawab, pembagian leaflet, dan posttest sebagai evaluasi kegiatan. Materi yang diberikan mencakup hak dan kewajiban peserta BPJS, alur pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, sistem rujukan berjenjang, serta jenis layanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti edukasi. Peserta juga menunjukkan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur penggunaan layanan kesehatan dan tata cara mengakses pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan berpotensi menjadi salah satu upaya promotif yang efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan dan optimalisasi penggunaan pelayanan kesehatan primer.

Kata kunci: BPJS Kesehatan; Literasi Kesehatan; Pelayanan Kesehatan Primer; Pengabdian Kepada Masyarakat; Peserta BPJS.

1. PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan badan penyelenggara yang menjalankan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memberikan perlindungan kesehatan yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini berperan penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas,

komprehensif, dan berkesinambungan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Sejak implementasi JKN, cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan terus mengalami peningkatan. BPJS Kesehatan melaporkan bahwa hingga tahun 2023 jumlah peserta JKN telah mencapai lebih dari 267 juta jiwa atau sekitar 95% dari total penduduk Indonesia, sehingga menjadikan JKN sebagai salah satu program jaminan kesehatan terbesar di dunia (BPJS Kesehatan, 2023).

Meskipun demikian, pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya optimal. Sebagian peserta masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, prosedur rujukan berjenjang, hak dan kewajiban peserta, serta jenis pelayanan yang dapat diakses melalui BPJS Kesehatan. Kurangnya pemahaman tersebut dapat menyebabkan ketidaksesuaian pemanfaatan layanan dan berdampak pada kepuasan peserta terhadap pelayanan kesehatan (Agustina et al., 2019).

Literasi kesehatan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mengakses, memahami, dan menggunakan informasi kesehatan dalam pengambilan keputusan yang tepat. Peserta yang memiliki literasi kesehatan yang baik cenderung lebih mampu memanfaatkan layanan kesehatan secara efektif dan sesuai prosedur (WHO, 2021).

Penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi kesehatan berhubungan dengan rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan preventif dan tingginya kesalahan dalam memahami informasi pelayanan kesehatan (Sørensen et al., 2015). Selain itu, tingkat pengetahuan masyarakat juga berpengaruh terhadap kepatuhan dalam mengikuti prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku (Nutbeam, 2008).

Fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis sebagai pintu masuk utama pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan. Pelayanan kesehatan primer yang didukung oleh edukasi yang baik mampu meningkatkan pengalaman pasien dan penggunaan layanan kesehatan yang lebih efektif (Starfield et al., 2005).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman peserta terhadap sistem pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Berkman et al., 2011).

Klinik Pratama Arinda Medika sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer memiliki peran penting dalam memberikan informasi dan edukasi kepada peserta BPJS agar mampu memanfaatkan pelayanan kesehatan secara optimal. Edukasi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman peserta mengenai alur pelayanan, sistem rujukan,

hak dan kewajiban peserta, serta jenis pelayanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan.

Selain meningkatkan pengetahuan, edukasi kesehatan juga berperan dalam membentuk perilaku kesehatan yang positif. Individu yang memperoleh informasi kesehatan yang memadai cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhannya (Kickbusch et al., 2013).

Oleh karena itu, diperlukan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan pada peserta BPJS di Klinik Pratama Arinda Medika sebagai upaya meningkatkan literasi kesehatan dan optimalisasi pemanfaatan pelayanan kesehatan primer.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif yang ditujukan kepada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika. Kegiatan diawali dengan pemberian pretest untuk mengukur tingkat pengetahuan peserta mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

Selanjutnya, peserta diberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS, alur pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, sistem rujukan berjenjang, jenis layanan yang dijamin BPJS Kesehatan, serta prosedur penggunaan layanan kesehatan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif, diskusi, tanya jawab, serta pembagian leaflet sebagai media edukasi.

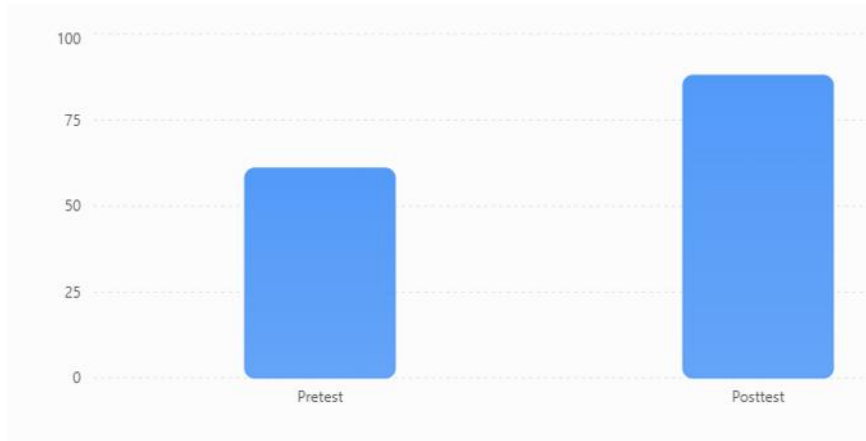
Setelah kegiatan edukasi selesai, peserta diberikan posttest untuk mengevaluasi peningkatan pengetahuan yang diperoleh. Keberhasilan program ditandai dengan meningkatnya pemahaman peserta mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan sehingga diharapkan peserta dapat mengakses dan menggunakan pelayanan kesehatan secara tepat, efektif, dan sesuai prosedur.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika diikuti oleh peserta BPJS yang menunjukkan antusiasme tinggi selama kegiatan berlangsung. Peserta aktif mengikuti penyampaian materi, diskusi, dan sesi tanya jawab mengenai hak dan kewajiban peserta, alur pelayanan, sistem rujukan berjenjang, serta jenis layanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan edukasi. Peserta menjadi lebih memahami prosedur penggunaan layanan BPJS

Kesehatan, alur rujukan, serta tata cara mengakses pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, peserta juga menunjukkan peningkatan kemampuan dalam membedakan layanan yang dapat diakses di fasilitas kesehatan tingkat pertama dan layanan yang memerlukan rujukan lanjutan.



Gambar 1. Perubahan Rata-rata Nilai Pengetahuan Peserta BPJS Sebelum dan Sesudah Edukasi.

Diskusi

Kegiatan edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah diberikan materi edukasi. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa edukasi kesehatan menjadi salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan kesehatan, terutama terkait hak dan kewajiban peserta, alur pelayanan, serta mekanisme rujukan berjenjang.

Pemahaman yang baik mengenai sistem pelayanan kesehatan akan membantu peserta memanfaatkan layanan secara lebih tepat dan mengurangi kesalahan dalam mengakses fasilitas kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa individu dengan tingkat literasi kesehatan yang baik memiliki kemampuan yang lebih tinggi dalam memahami informasi kesehatan dan mengambil keputusan yang tepat terkait pemanfaatan pelayanan kesehatan (Berkman et al., 2011).

Hasil kegiatan ini juga sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa edukasi kesehatan mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan informasi kesehatan untuk meningkatkan kualitas hidupnya (Nutbeam, 2008). Penyampaian informasi yang sederhana, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan sasaran dapat meningkatkan efektivitas proses pembelajaran.

Selain itu, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan peserta BPJS berperan penting dalam meningkatkan pemahaman peserta terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Edukasi yang dilakukan secara langsung melalui diskusi dan tanya jawab dapat mengurangi kesalahpahaman mengenai prosedur pelayanan dan sistem rujukan yang selama ini masih sering terjadi di masyarakat (O'Donnell et al., 2014).

Keberhasilan program ini juga didukung oleh peran fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai pintu masuk utama pelayanan kesehatan. Penguatan edukasi di pelayanan primer terbukti mampu meningkatkan pengalaman pasien dalam menggunakan layanan kesehatan dan mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan berpusat pada pasien (Kringos et al., 2015).

Secara keseluruhan, kegiatan edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika menunjukkan bahwa pendekatan promotif melalui peningkatan literasi kesehatan dapat menjadi strategi yang berkelanjutan dalam membantu peserta BPJS memanfaatkan pelayanan kesehatan secara tepat, efektif, dan sesuai prosedur yang berlaku.

4. KESIMPULAN

Kegiatan edukasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Arinda Medika berhasil meningkatkan pengetahuan peserta mengenai hak dan kewajiban, alur pelayanan, sistem rujukan berjenjang, serta jenis layanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan. Peningkatan pemahaman tersebut diharapkan dapat membantu peserta memanfaatkan pelayanan kesehatan secara lebih tepat, efektif, dan sesuai prosedur. Program edukasi ini juga berpotensi menjadi kegiatan promotif yang dapat dilaksanakan secara berkelanjutan di fasilitas pelayanan kesehatan primer.

REFERENSI

- Agustina, R., Dartanto, T., Sitompul, R., Susiloretni, K. A., Suparmi, Achadi, E. L., Taher, A., Wirawan, F., Sungkar, S., Sudarmono, P., Shankar, A. H., Thabrany, H., & Khusun, H. (2019). Universal health coverage in Indonesia: Concept, progress, and challenges. *The Lancet*, 393(10166), 75–102. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31647-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31647-7)
- Batterham, R. W., Beauchamp, A., Osborne, R. H., & Elsworth, G. R. (2016). Health literacy: Applying current concepts to improve health services and reduce health inequalities. *Public Health*, 132, 3–12. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2015.07.001>
- Berkman, N. D., Sheridan, S. L., Donahue, K. E., Halpern, D. J., & Crotty, K. (2011). Low health literacy and health outcomes: An updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*, 155(2), 97–107. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-155-2-201107190-00005>
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan BPJS Kesehatan tahun 2023*. BPJS Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia 2023*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kickbusch, I., Pelikan, J. M., Apfel, F., & Tsouros, A. D. (2013). *Health literacy: The solid facts*. World Health Organization Regional Office for Europe.
- Kringos, D. S., Boerma, W. G. W., Hutchinson, A., & Saltman, R. B. (2015). *Building primary care in a changing Europe*. European Observatory on Health Systems and Policies.
- Mackert, M., Champlin, S. E., Pasch, K. E., & Weiss, B. D. (2015). Understanding health literacy measurement through eye tracking. *Journal of Health Communication*, 20(2), 185–191. <https://doi.org/10.1080/10810730.2014.927034>
- Nutbeam, D. (2008). The evolving concept of health literacy. *Social Science & Medicine*, 67(12), 2072–2078. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.09.050>
- O'Donnell, M., et al. (2014). Improving health literacy and patient engagement through communication interventions. *Patient Education and Counseling*, 95(2), 170–176.
- Paasche-Orlow, M. K., & Wolf, M. S. (2007). The causal pathways linking health literacy to health outcomes. *American Journal of Health Behavior*, 31(Suppl. 1), S19–S26. <https://doi.org/10.5993/AJHB.31.s1.4>
- Referensi tambahan
- Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., & Brand, H. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, 12, 80. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
- Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J. (2005). Contribution of primary care to health systems and health. *The Milbank Quarterly*, 83(3), 457–502. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00409.x>
- Van den Broucke, S. (2020). Why health promotion matters to the COVID-19 pandemic, and vice versa. *Health Promotion International*, 35(2), 181–186. <https://doi.org/10.1093/heapro/daaa042>
- World Health Organization. (2017). *Communicating for health: A global perspective*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2021). *Health promotion glossary of terms 2021*. World Health Organization.