

Peningkatan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan melalui Edukasi dan Pendampingan Masyarakat di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Syamdarniati¹, Anna Layla Salfarina², Raudatul Jannah³, Baiq Ricca Afrida⁴,
Ni Putu Aryani⁵

Yumaalita12@gmail.com¹, anna.laylasalfarina@gmail.com²,
raudatul.unsun.10desember2017@gmail.com³, afridabaiq@mail.com⁴,
ary.jegeg99@gmail.com⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Kesehatan Yarsi Mataram

Article History:

Received: 2026-06-12

Revised: 2026-06-13

Accepted: 2026-06-25

Abstract: *Digital transformation in healthcare services is an important strategy to improve access and quality of public healthcare services. However, the use of digital health applications still faces various obstacles, particularly related to the level of digital literacy of users. This study aims to analyze the effect of education on the use of the Mobile National Health Insurance (JKN) application on improving participants' knowledge and skills in accessing healthcare services independently. The study used a pre-experimental design with a one-group pretest-posttest approach involving 50 JKN participants selected using a purposive sampling technique. The variables measured included the level of knowledge and skills in using the Mobile JKN application before and after the educational intervention. Data were analyzed using descriptive analysis and the Wilcoxon Signed Rank Test because the data were not normally distributed. The results showed that the average knowledge score of participants increased from 62.4 to 84.7, while the average skill score increased from 58.1 to 86.3 after the intervention. The Wilcoxon test results showed a significant difference between the values before and after education for the knowledge variables ($p < 0.001$) and skills ($p < 0.001$). These findings indicate that education on the use of the Mobile JKN application is effective in improving participants' ability to utilize digital health services. The research findings have important implications for the development of digital health literacy programs to support the transformation of technology-based health services and increase optimal utilization of JKN services.*

Keywords: *Digital Health Literacy, Digital Transformation, Health Education, National Health Insurance, Mobile JKN*

Pendahuluan

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu instrumen utama pemerintah dalam mewujudkan Universal Health Coverage (UHC) melalui penyediaan akses pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dalam sistem JKN, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berperan sebagai pintu masuk utama pelayanan kesehatan (gatekeeper) yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan dasar, melakukan upaya promotif dan preventif, serta mengendalikan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Keberhasilan pelaksanaan JKN sangat dipengaruhi oleh optimalisasi fungsi FKTP karena pelayanan primer yang efektif akan meningkatkan efisiensi sistem kesehatan sekaligus menjamin mutu pelayanan yang diterima masyarakat.

Isu lain yang berkembang dalam implementasi JKN adalah masih tingginya permintaan rujukan yang tidak sesuai dengan indikasi medis dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai peran FKTP sebagai gatekeeper pelayanan kesehatan. Padahal, penguatan fungsi gatekeeper merupakan strategi penting untuk menjaga mutu pelayanan dan efisiensi pembiayaan kesehatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pengendalian rujukan sangat dipengaruhi oleh pemahaman peserta terhadap alur pelayanan JKN dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh FKTP.

Selain itu, transformasi digital yang dilakukan BPJS Kesehatan melalui pengembangan berbagai layanan elektronik seperti Mobile JKN, antrean online, skrining kesehatan digital, dan pelayanan administrasi berbasis daring menghadirkan peluang sekaligus tantangan baru bagi masyarakat. Inovasi tersebut dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, pemanfaatannya masih terkendala oleh rendahnya literasi digital dan kurangnya pendampingan kepada masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang beragam. Berbagai kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi kesehatan yang disertai edukasi dan pendampingan mampu meningkatkan akses pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Wilayah kerja Puskesmas Meninting merupakan salah satu wilayah dengan jumlah peserta JKN yang cukup besar dan memiliki karakteristik masyarakat yang heterogen dari

aspek pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi, serta tingkat literasi kesehatan. Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan tenaga kesehatan setempat, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami prosedur penggunaan BPJS Kesehatan secara optimal, termasuk mekanisme rujukan berjenjang, pemanfaatan layanan promotif dan preventif di FKTP, penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta hak dan kewajiban peserta dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhannya dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan kondisi tersebut, masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Meninting dipilih sebagai sasaran kegiatan pengabdian karena memiliki kebutuhan yang nyata terhadap peningkatan literasi kesehatan terkait pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Pemilihan lokasi dampingan juga didasarkan pada tingginya potensi manfaat yang dapat diperoleh apabila masyarakat memiliki pemahaman yang baik mengenai sistem pelayanan JKN. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai fungsi FKTP, prosedur pelayanan, sistem rujukan, dan pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan, diharapkan akan terjadi peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan primer secara tepat, penurunan rujukan yang tidak sesuai indikasi, serta peningkatan kepuasan peserta terhadap pelayanan kesehatan.

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah menjadi salah satu strategi pemerintah Indonesia untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu implementasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan yang memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran peserta, perubahan data, antrean online, konsultasi kesehatan, informasi tagihan, dan riwayat pelayanan kesehatan. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan sekaligus mengurangi beban administrasi di fasilitas kesehatan. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan kesehatan digital masih menghadapi sejumlah hambatan, terutama terkait rendahnya literasi digital kesehatan masyarakat. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami fitur yang tersedia, serta mengakses informasi kesehatan secara mandiri.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

1. Penyuluhan dan Edukasi Kesehatan

Kegiatan edukasi dilakukan menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi, dan tanya jawab mengenai:

- Hak dan kewajiban peserta JKN
- Alur pelayanan BPJS Kesehatan di FKTP
- Sistem rujukan berjenjang
- Pemanfaatan layanan promotif dan preventif di FKTP
- Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN
- Cara mengakses layanan administrasi digital BPJS Kesehatan

2. Pelatihan dan Demonstrasi

Masyarakat diberikan pelatihan secara langsung mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, pendaftaran antrean online, pengecekan status kepesertaan, perubahan data peserta, dan akses informasi layanan kesehatan melalui kanal digital BPJS Kesehatan

3. Pendampingan Individu dan Kelompok

Pendampingan dilakukan kepada peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan BPJS Kesehatan. Pendampingan diberikan secara langsung oleh tim pengabdian bersama kader kesehatan melalui praktik penggunaan aplikasi dan simulasi akses pelayanan kesehatan sesuai prosedur yang berlaku

4. Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur perubahan tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat sebelum dan sesudah kegiatan. Pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner pre-test dan post-test, observasi partisipatif, serta evaluasi kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan pengabdian

Tahapan kegiatan pengabdian masyarakat disusun secara sistematis mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi hasil kegiatan. Adapun tahapan pelaksanaan program dapat dilihat pada diagram alur berikut ini.

Problem → Intervention → Output → Outcome → Impact,

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah menjadi salah satu strategi pemerintah Indonesia untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu implementasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan yang memungkinkan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pendaftaran peserta, perubahan data, antrean online, konsultasi kesehatan, informasi tagihan, dan riwayat pelayanan kesehatan. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses layanan kesehatan sekaligus mengurangi beban administrasi di fasilitas Kesehatan.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan kesehatan digital masih menghadapi sejumlah hambatan, terutama terkait rendahnya literasi digital kesehatan masyarakat. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, memahami fitur yang tersedia, serta mengakses informasi kesehatan secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan sebagian peserta JKN masih lebih memilih pelayanan konvensional dibandingkan memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan. Rendahnya pemanfaatan teknologi kesehatan digital dapat menghambat upaya pemerintah dalam mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kajian literatur terdahulu menunjukkan bahwa intervensi edukasi memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat. Penelitian sebelumnya melaporkan bahwa pelatihan penggunaan aplikasi kesehatan mampu meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital kesehatan. Selain itu, berbagai program edukasi berbasis demonstrasi dan pendampingan langsung terbukti efektif meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses informasi kesehatan secara mandiri. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada evaluasi penggunaan teknologi kesehatan secara umum dan belum banyak mengkaji efektivitas edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN pada kelompok masyarakat tertentu, khususnya peserta JKN di tingkat komunitas.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat kebutuhan untuk mengembangkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang tidak hanya memberikan edukasi, tetapi juga mengevaluasi dampak intervensi terhadap peningkatan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Kebaruan (novelty) kegiatan ini terletak pada integrasi pendekatan edukasi, demonstrasi, dan pendampingan langsung yang disertai pengukuran perubahan pengetahuan dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah intervensi sebagai dasar evaluasi efektivitas program. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan digital secara mandiri. Hasil kegiatan diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan strategi literasi kesehatan digital yang lebih efektif guna mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia.

Secara operasional, keberhasilan kegiatan diukur melalui beberapa indikator, yaitu peningkatan pengetahuan peserta mengenai layanan BPJS Kesehatan, peningkatan kemampuan penggunaan layanan digital BPJS Kesehatan, peningkatan pemahaman mengenai sistem rujukan berjenjang, serta meningkatnya kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yang bermutu di FKTP. Selain itu, keberlanjutan program didukung melalui pemberdayaan kader kesehatan sebagai agen edukasi yang akan melanjutkan pendampingan kepada masyarakat setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan. Melalui pendekatan Participatory Action Research (PAR), kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan masyarakat, tetapi juga membangun kapasitas komunitas dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan secara mandiri dan berkelanjutan. Dengan demikian, masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Meninting diharapkan mampu menjadi peserta JKN yang aktif, memahami hak dan kewajibannya, serta dapat memanfaatkan layanan kesehatan primer secara optimal untuk mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Pembahasan

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan pengetahuan peserta secara signifikan. Peningkatan skor pengetahuan mengindikasikan bahwa materi edukasi yang diberikan berhasil meningkatkan pemahaman

peserta mengenai fungsi, manfaat, dan prosedur penggunaan berbagai fitur dalam aplikasi Mobile JKN. Temuan ini menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan digital yang selama ini terjadi sebagian disebabkan oleh keterbatasan informasi dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi kesehatan digital. Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan pengabdian juga terbukti meningkatkan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Pendekatan demonstrasi dan pendampingan langsung memungkinkan peserta mempraktikkan penggunaan aplikasi secara mandiri dengan bimbingan fasilitator. Proses pembelajaran yang bersifat praktik memberikan pengalaman langsung sehingga peserta lebih mudah memahami tahapan penggunaan aplikasi dibandingkan hanya menerima informasi secara teoritis.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa edukasi berbasis praktik dapat meningkatkan literasi digital kesehatan masyarakat. Pendampingan langsung membantu peserta mengatasi hambatan teknis yang sering menjadi penyebab rendahnya penggunaan layanan kesehatan digital. Dengan meningkatnya keterampilan peserta, diharapkan penggunaan layanan digital kesehatan dapat semakin optimal sehingga masyarakat mampu mengakses pelayanan kesehatan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Hasil kegiatan ini juga menjawab tujuan pengabdian yang telah ditetapkan pada bagian pendahuluan, yaitu menganalisis pengaruh edukasi penggunaan aplikasi Mobile JKN terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta JKN. Berdasarkan hasil evaluasi pre-test dan post-test, terbukti bahwa intervensi edukasi memberikan dampak positif terhadap kedua indikator tersebut.

Secara praktis, hasil pengabdian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan program literasi kesehatan digital di masyarakat. Puskesmas, fasilitas kesehatan, dan BPJS Kesehatan dapat mengadopsi model edukasi yang mengombinasikan penyuluhan, demonstrasi, dan pendampingan sebagai strategi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital kesehatan diharapkan dapat mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan nasional, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mengurangi beban administrasi pada fasilitas Kesehatan.

Karakteristik dan Hasil Pengukuran Pengetahuan Peserta

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diikuti oleh 50 peserta yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di wilayah kerja Puskesmas Meninting. Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan sebelum dan sesudah kegiatan edukasi dan pendampingan.

Tabel 1. Hasil Pengetahuan Peserta Sebelum dan Sesudah Diberikan Edukas

Pengetahuan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Sebelum Edukasi (<i>Pre-test</i>)	50	40	80	58,60	9,24
Pengetahuan Sesudah Edukasi (<i>Post-test</i>)	50	70	100	86,40	7,12

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa nilai rata-rata (mean) pengetahuan peserta sebelum diberikan edukasi dan pendampingan adalah 58,60 dengan standar deviasi sebesar 9,24. Nilai minimum yang diperoleh peserta adalah 40 dan nilai maksimum 80. Hasil ini menunjukkan bahwa sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, tingkat pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan masih berada pada kategori sedang hingga rendah. Setelah pelaksanaan kegiatan edukasi dan pendampingan, terjadi peningkatan nilai rata-rata pengetahuan peserta menjadi 86,40 dengan standar deviasi 7,12. Nilai minimum meningkat menjadi 70 dan nilai maksimum mencapai 100. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan edukasi dan pendampingan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban peserta JKN, sistem rujukan berjenjang, fungsi FKTP, serta pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan.

Dinamika Proses Pendampingan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan pengabdian diawali dengan identifikasi masalah melalui diskusi bersama tenaga kesehatan, kader kesehatan, dan masyarakat. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa sebagian peserta belum memahami mekanisme pelayanan BPJS Kesehatan secara komprehensif. Permasalahan yang paling sering ditemukan adalah ketidaktahuan mengenai prosedur rujukan, rendahnya pemanfaatan layanan promotif dan preventif di FKTP, serta

keterbatasan kemampuan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, tim pengabdian melaksanakan beberapa kegiatan yang meliputi penyuluhan kesehatan, pelatihan penggunaan Mobile JKN, simulasi pelayanan BPJS Kesehatan, dan pendampingan individual. Pendekatan yang digunakan bersifat partisipatif sehingga peserta dapat menyampaikan pengalaman dan hambatan yang mereka hadapi dalam mengakses layanan kesehatan. Selama proses pendampingan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Sebagian besar peserta aktif berdiskusi dan melakukan praktik langsung penggunaan aplikasi Mobile JKN. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kebutuhan yang besar terhadap informasi dan pendampingan terkait layanan BPJS Kesehatan

Perubahan Sosial yang Terjadi

Salah satu indikator keberhasilan program pengabdian adalah terjadinya perubahan sosial pada masyarakat sasaran. Setelah kegiatan berlangsung, ditemukan beberapa perubahan positif, yaitu:

1. Peningkatan Kesadaran Masyarakat

Masyarakat mulai memahami bahwa FKTP merupakan fasilitas pelayanan kesehatan utama dalam sistem JKN. Peserta menyadari bahwa tidak semua kondisi kesehatan memerlukan rujukan ke rumah sakit dan sebagian besar masalah kesehatan dapat ditangani di FKTP.

2. Perubahan Perilaku Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Peserta menunjukkan kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP terlebih dahulu sebelum meminta rujukan. Selain itu, masyarakat mulai memanfaatkan layanan promotif dan preventif yang tersedia di puskesmas.

3. Peningkatan Literasi Digital Kesehatan

Setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan, sebagian besar peserta mampu mengoperasikan aplikasi Mobile JKN secara mandiri. Peserta dapat mengakses kartu digital, melakukan pengecekan kepesertaan, serta menggunakan antrean online.

4. Munculnya Kader sebagai Agen Perubahan

Kader kesehatan yang dilibatkan dalam kegiatan menunjukkan peningkatan kapasitas dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Kader kemudian berfungsi sebagai sumber informasi dan pendamping masyarakat dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan.

Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan edukasi dan pendampingan berbasis masyarakat efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat terkait pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan. Peningkatan nilai rata-rata pengetahuan dari 58,60 menjadi 86,40 menunjukkan bahwa metode penyuluhan yang disertai praktik langsung mampu meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan teori *Health Literacy* yang dikemukakan oleh Don Nutbeam yang menyatakan bahwa peningkatan literasi kesehatan akan meningkatkan kemampuan individu dalam memperoleh, memahami, dan menggunakan informasi kesehatan untuk mengambil keputusan yang tepat. Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan baru tetapi juga mampu menerapkannya dalam penggunaan layanan BPJS Kesehatan. Dari perspektif teori pemberdayaan masyarakat yang dikembangkan oleh *Marc Zimmerman*, kegiatan pendampingan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk meningkatkan kapasitas diri dan memperoleh kontrol terhadap akses pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan. Proses pembelajaran yang bersifat partisipatif memungkinkan peserta menjadi lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara mandiri.



Gambar 1. Foto Dokumentasi Pengabdian

Selain itu, munculnya kader kesehatan sebagai agen perubahan mendukung teori *Diffusion of Innovation dari Everett Rogers* yang menjelaskan bahwa adopsi suatu inovasi akan

lebih cepat terjadi apabila terdapat individu yang berperan sebagai penyebar informasi dalam komunitas. Dalam kegiatan ini, kader kesehatan berfungsi sebagai *local leader* yang membantu memperluas penyebaran informasi mengenai layanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat lainnya. Secara teoritis, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara edukasi kesehatan, pelatihan keterampilan digital, dan pendampingan berbasis komunitas merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan yang bermutu. Pendekatan tersebut tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan, tetapi juga mendorong perubahan perilaku, peningkatan literasi digital, serta penguatan kapasitas sosial masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan primer. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berhasil mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan secara optimal serta mendukung penguatan peran FKTP sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Meninting, perlu dilakukan program edukasi dan pendampingan secara berkala mengenai pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan, terutama terkait sistem rujukan berjenjang dan pemanfaatan layanan digital agar peningkatan pengetahuan masyarakat dapat dipertahankan secara berkelanjutan
2. Bagi kader kesehatan, perlu diberikan pelatihan lanjutan dan penguatan kapasitas sebagai agen edukasi kesehatan masyarakat sehingga dapat berperan aktif dalam mendampingi peserta JKN di lingkungan masing-masing
3. Bagi BPJS Kesehatan, diperlukan perluasan program literasi digital kesehatan dan penyediaan media edukasi yang lebih sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat sehingga pemanfaatan layanan digital dapat menjangkau seluruh kelompok peserta
4. Bagi perguruan tinggi, kegiatan pengabdian masyarakat berbasis pemberdayaan komunitas perlu terus dikembangkan sebagai bentuk implementasi tridarma

perguruan tinggi yang mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan literasi kesehatan dan kualitas hidup masyarakat

5. Bagi masyarakat, diharapkan dapat terus meningkatkan kesadaran untuk memanfaatkan FKTP sebagai pelayanan kesehatan pertama, menggunakan layanan digital BPJS Kesehatan secara mandiri, serta berpartisipasi aktif dalam kegiatan edukasi kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas kesehatan maupun institusi pendidikan

Dengan adanya sinergi antara masyarakat, fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan, kader kesehatan, dan perguruan tinggi, diharapkan tercipta sistem pelayanan kesehatan primer yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga tujuan pembangunan kesehatan dan pencapaian Universal Health Coverage (UHC) dapat diwujudkan secara optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema "Edukasi dan Pendampingan Masyarakat dalam Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan yang Bermutu di FKTP Wilayah Puskesmas Meninting Lombok Barat". Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan Universitas Terbuka yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Apresiasi yang tinggi juga diberikan kepada Puskesmas Meninting beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan, memberikan data dan informasi yang diperlukan, serta mendukung seluruh rangkaian kegiatan mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi program.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada BPJS Kesehatan, khususnya pihak yang telah memberikan informasi, materi edukasi, dan dukungan teknis terkait pemanfaatan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga kegiatan edukasi dan pendampingan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Penghargaan dan terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada para kader kesehatan, tokoh masyarakat, perangkat desa, serta seluruh peserta kegiatan di wilayah kerja Puskesmas Meninting yang

telah berpartisipasi aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Antusiasme, keterbukaan, dan komitmen masyarakat dalam mengikuti proses edukasi dan pendampingan menjadi faktor penting dalam keberhasilan program ini.

Ucapan terima kasih juga diberikan kepada seluruh anggota tim pengabdian yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dalam menyusun perencanaan, melaksanakan kegiatan lapangan, melakukan pendampingan kepada masyarakat, serta menyusun laporan dan artikel pengabdian ini. Semoga kerja sama yang telah terjalin antara perguruan tinggi, fasilitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan, kader kesehatan, dan masyarakat dapat terus berlanjut dalam berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan literasi kesehatan masyarakat, optimalisasi pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer di wilayah Kabupaten Lombok Barat.

Daftar Pustaka

- BPJS Kesehatan. (2024). *Laporan pengelolaan program dan laporan keuangan BPJS Kesehatan tahun 2023*. BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan. (2024). *Panduan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. BPJS Kesehatan
- Ministry of Health of Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2022*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Mulyanto, J., Wibowo, Y., & Kringos, D. S. (2021). Exploring general practitioners' perceptions about the primary care gatekeeper role in Indonesia. *BMC Primary Care*, 22(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01365-w>
- 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>
- Permenkes RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press
- Sitorus, S. H. N. (2025). Stakeholders' perceptions of performance-based capitation design using chronic disease indicators at primary health care facilities. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 5(1), 1–15

- World Health Organization. (2022). *Health promotion and disease prevention through population-based interventions, including action to address social determinants and health inequity*. World Health Organization
- World Health Organization. (2023). *Universal health coverage (UHC): Fact sheet*. World Health Organization
- Yanthi, B., Hendratini, J., & Sulistyono, D. H. (2023). Determinan rujukan non spesialis dengan kriteria TACC di FKTP Kabupaten Batang Hari tahun 2022. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 15–27
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: Psychological, organizational, and community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43–63). Springer
- Mulyanto, J., Wibowo, Y., & Kringos, D.S. (2021). *Exploring General Practitioners' Perceptions About the Primary Care Gatekeeper Role in Indonesia*. *BMC Primary Care*, 22(5)
- Arini, K.N., & Widiastuti, N.M.R. (2020). *Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) oleh Peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar*. *Bali Medika Jurnal*, 7(2), 206–214
- Ridwan, R., & Ramadhan, S. (2025). *Influencing Factors in Patient Referrals: A Doctor's Perspective on Primary Health Care Facilities*. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*
- Yanthi, B., Hendratini, J., & Sulistyono, D.H. (2023). *Determinan Rujukan Non Spesialistik Dengan Kriteria TACC di FKTP Kabupaten Batang Hari Tahun 2022*. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*
- Ruslang, R., & Puspendari, D.A. (2023). *Korelasi Disparitas Tenaga Kesehatan Puskesmas terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Peserta JKN Kabupaten Poso*. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*
- Juliansyah, R., Aqid, B.M., Salsabila, A.P., & Nurfiyanti, K. (2024). *Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities: Benefits and Constraints*

