

Peningkatan Pemahaman Masyarakat tentang Sistem Pelayanan BPJS Kesehatan melalui Kegiatan Sosialisasi di Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan

Marheni Fadillah Harun¹, Noviani Munsir², Fitri Kurniawati³, Rania Fatrizza Pritami⁴, Sultan Andilah⁵, Muhammad Al Rajab⁶, Tawakal⁷, Fajar Kurniawan⁸, Lisnawati⁹, Gede Wahyu Putra Sulaksana¹⁰, Hasmita¹¹

^{1,2,3,4,5,6,7,10,11}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Ibu, Indonesia

^{8,9}Program Studi S1 Kebidanan, Universitas Pelita Ibu, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Marheni Fadillah Harun

E-mail: marhenidata@gmail.com

Abstrak

Meskipun program Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) BPJS Kesehatan telah menjangkau banyak masyarakat Indonesia, salah satu kendala utama adalah kurangnya pengetahuan prosedural, yang terutama bermasalah di daerah pedesaan di mana informasi kesehatan langka. Anggota masyarakat tidak dapat memanfaatkan sepenuhnya manfaat program karena kurangnya pengetahuan tentang jenis keanggotaan, metode donasi, sistem rujukan berjenjang, dan jalur layanan online. Pada tanggal 19 Januari 2026, di Balai Desa Lawoila, diselenggarakan kegiatan bakti sosial dengan tujuan meningkatkan literasi kesehatan masyarakat Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan. Kegiatan tersebut meliputi pertemuan tatap muka, penyampaian aplikasi JKN Mobile, dan diskusi interaktif. Warga desa, serta dosen Universitas Pelita Ibu Kendari dan peserta program KKN dari IAIN Kendari, turut serta. Materi yang disampaikan meliputi hak dan kewajiban peserta, berbagai jenis kepesertaan, besaran iuran, serta saluran layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Peningkatan pemahaman peserta terlihat dari hasil observasi selama kegiatan berlangsung serta kualitas pertanyaan yang diajukan dalam sesi diskusi dan tanya jawab. Kegiatan ini menyoroti perlunya penggunaan intervensi edukasi langsung untuk meningkatkan literasi kesehatan di daerah pedesaan dan selaras dengan tujuan Cakupan Universal Health Coverage di Indonesia.

Kata kunci - BPJS Kesehatan, Literasi Kesehatan, Sistem Rujukan, Pengabdian Masyarakat, Pelayanan Kesehatan

Abstract

Although the National Health Insurance (JKN) program administered by BPJS Kesehatan has reached a large proportion of the Indonesian population, one of the main challenges remains the lack of procedural knowledge, particularly in rural areas where access to health information is limited. Community members are often unable to fully utilize the benefits of the program due to insufficient understanding of membership categories, contribution payment methods, the tiered referral system, and digital service channels. On January 19, 2026, a community service activity was conducted at Lawoila Village Hall with the aim of improving health literacy among residents of Lawoila Village, Konda District, South Konawe Regency. The activity consisted of face-to-face educational sessions, demonstrations of the Mobile JKN application, and interactive discussions. Village residents, lecturers from Universitas Pelita Ibu Kendari, and students participating in the community service program (KKN) from IAIN Kendari took part in the activity. The educational materials covered participants' rights and obligations, various membership categories, contribution rates, and technology-based service channels provided by BPJS Kesehatan. Improvements in participants' understanding were observed through direct observation during the

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

activity and the quality of questions raised during the discussion and question-and-answer sessions. This activity highlights the importance of direct educational interventions in improving health literacy in rural communities and supports the achievement of Indonesia's Universal Health Coverage (UHC) goals.

Keywords - BPJS Health, Health Literacy, Referral System, Community Service, Healthcare Services

PENDAHULUAN

Salah satu inisiatif yang dikeluarkan pemerintah Indonesia untuk mencapai Cakupan Kesehatan Universal (UHC) adalah program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang dijalankan oleh Badan Penjaminan Sosial (BPJS) bidang Kesehatan. Prestasi pemerintah dalam meningkatkan cakupan kesehatan ditunjukkan oleh fakta bahwa pada tahun 2024, lebih dari 98% penduduk Indonesia telah berpartisipasi dalam JKN. Masyarakat, khususnya di daerah pedesaan, memiliki pemahaman yang kurang baik tentang mekanisme internal layanan kesehatan BPJS, yang menjadi penghalang bagi perluasan cakupan ini (Saputra & Isitiqomah, 2024).

Jumlah orang yang mendaftar untuk berpartisipasi dalam JKN dan seberapa baik mereka menggunakan sistem layanan merupakan dua faktor yang akan menentukan keberhasilan implementasinya. Akses terhadap layanan kesehatan lebih mungkin terjadi bagi orang-orang yang memahami hak dan tanggung jawab peserta, sistem rujukan berjenjang, dan cara menggunakan layanan tersebut. Di sisi lain, kegagalan untuk sepenuhnya memahami proses tersebut dapat mengakibatkan langkah-langkah yang terlewat, waktu tunggu yang lebih lama untuk perawatan, dan berkurangnya penggunaan fasilitas kesehatan yang berafiliasi dengan JKN (Kemenkes RI, 2023).

Bukti dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak daerah di Indonesia masih kesulitan dengan literasi kesehatan dan pemahaman sistem kesehatan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saltar et al. (2025), individu yang berpendidikan rendah dan kurang akses informasi seringkali kesulitan memahami proses yang terlibat dalam manajemen kesehatan. Meskipun menjadi peserta JKN, kondisi ini menghambat kapasitas masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara maksimal. Tidak hanya itu, tetapi ada banyak masalah dengan masyarakat yang tidak mengetahui atau memahami teknologi kesehatan digital seperti JKN Mobile (Nursuciyani Jamal & Andi Sri Adinda, 2025).

Karena kurangnya informasi kesehatan yang mudah diakses, masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan terkadang kesulitan memahami sistem layanan BPJS Kesehatan. Pemanfaatan layanan kesehatan lebih rendah di kalangan penduduk pedesaan dibandingkan dengan penduduk perkotaan. Sangat sedikit yang diketahui tentang cara menggunakan asuransi kesehatan dan bagaimana layanan medis bekerja, yang berkontribusi pada masalah ini. Akibatnya, banyak individu kesulitan memahami proses rujukan, status partisipasi mereka, dan bagaimana layanan diberikan ketika mereka membutuhkan perawatan medis (Laksono et al., 2019)..

Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan, memiliki masalah serupa. Melalui diskusi masyarakat dan pengamatan awal, ditemukan bahwa meskipun sebagian besar warga telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, beberapa masih belum sepenuhnya memahami alur pelayanannya. Beberapa warga setempat mengatakan mereka bingung dengan aplikasi JKN Mobile, cara memverifikasi status keanggotaan, mekanisme bantuan darurat, dan proses rujukan berjenjang. Pelayanan kesehatan yang cepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku dapat terhambat oleh kesalahpahaman ini.

Kekhawatiran ini menyoroti perlunya kampanye pendidikan publik yang mempromosikan sistem pelayanan BPJS Kesehatan. Program penyuluhan yang memberikan pencerahan kepada masyarakat umum tentang alur pelayanan kesehatan, mekanisme rujukan, hak dan tanggung jawab peserta JKN, serta layanan digital BPJS Kesehatan merupakan salah satu cara untuk mengedukasi masyarakat. Kunci keberhasilan program penyuluhan adalah memfasilitasi komunikasi dua arah

antara penyaji dan anggota audiens, yang pada gilirannya memungkinkan eksplorasi langsung terhadap kekhawatiran masyarakat.

Program Studi Administrasi Rumah Sakit S1 di Universitas Pelita Ibu Kendari menyelenggarakan proyek pengabdian masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang Sistem Pelayanan Kesehatan BPJS di Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan. Agar masyarakat dapat memanfaatkan manfaat keanggotaan JKN secara maksimal dan mendapatkan hasil terbaik dari sistem pelayanan kesehatan, inisiatif ini bertujuan untuk mengedukasi masyarakat tentang sistem pelayanan kesehatan BPJS.

METODE

Keterlibatan masyarakat didorong pada setiap tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, mulai dari perencanaan dan pengorganisasian awal hingga pelaksanaan penyuluhan secara tatap muka. Untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan, data dikumpulkan melalui observasi langsung di lokasi serta dokumentasi yang dihimpun selama proses kegiatan berlangsung. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 19 Januari 2026 di Balai Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan. Sebanyak 51 peserta menghadiri kegiatan ini, yang terdiri atas Kepala Desa, perangkat desa, mahasiswa, dan dosen Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Balai Desa Lawoila di Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan, menjadi lokasi kegiatan sosialisasi sistem pelayanan BPJS Kesehatan pada tanggal 19 Januari 2026. Sebanyak lima puluh satu orang, termasuk anggota dewan desa, mahasiswa, dosen, dan staf Program Studi Administrasi Rumah Sakit S1 Universitas Pelita Ibu Kendari, hadir dalam acara ini. Karena masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme pelayanan BPJS Kesehatan, banyaknya peserta menunjukkan perlunya edukasi mengenai hal tersebut. Kepala Desa Lawoila membuka acara dengan menyampaikan rasa terima kasih atas kegiatan sosialisasi ini sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran tentang hak dan tanggung jawab anggota JKN. Pada sesi selanjutnya, tim pengabdian masyarakat memaparkan tujuan kegiatan dan menekankan pentingnya mengenal sistem pelayanan BPJS Kesehatan agar masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan secara optimal.

Keanggotaan BPJS Kesehatan, tanggung jawab dan hak peserta, serta mekanisme pelayanan kesehatan sistem JKN merupakan topik pertama yang dibahas. Proses pelayanan kesehatan melalui Puskesmas (Pusat Kesehatan Primer), sistem rujukan bertingkat ke Puskesmas Lanjutan (Fasilitas Kesehatan Rujukan Lanjutan), dan kategori Penerima Bantuan Premi (PBI) dan peserta non-PBI semuanya dijelaskan oleh narasumber. Mayoritas peserta memiliki kartu BPJS Kesehatan sebelum kegiatan ini, meskipun beberapa peserta bingung tentang cara menggunakan Puskesmas, yang merupakan sarana utama untuk mengakses layanan kesehatan. Sejumlah orang yang mengikuti penelitian ini mengakui bahwa sebelumnya mereka tidak datang ke puskesmas dan lebih memilih rumah sakit ketika sakit. Hal ini disebabkan keyakinan bahwa perawatan di rumah sakit lebih komprehensif dan lebih cepat.

Hasil dari pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa hanya karena seseorang memiliki kartu BPJS Kesehatan tidak berarti mereka mengetahui cara menggunakan layanan kesehatan dengan benar. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Syarifah et al. (2024), yang menemukan bahwa banyak peserta JKN masih bingung tentang cara kerja sistem rujukan bertingkat, sehingga menyebabkan penggunaan prosedur kesehatan yang tidak konsisten. Peserta penelitian sering mencari perawatan medis langsung meskipun masalah kesehatan mereka dapat ditangani di fasilitas kesehatan primer (FKTP) karena kurangnya pengetahuan tentang fungsi fasilitas tersebut, menurut penelitian tersebut.

Isu ini menyoroti kebutuhan berkelanjutan untuk memberikan pendidikan tentang sistem rujukan bertingkat guna memastikan Program JKN terlaksana secara efektif.

Semua peserta sangat memperhatikan selama percakapan ketika hak dan tanggung jawab peserta BPJS Kesehatan dijelaskan. Tidak semua orang memahami bagaimana status keanggotaan tidak aktif mereka karena tunggakan iuran memengaruhi kemampuan mereka untuk mendapatkan layanan kesehatan. Beberapa peserta juga menyadari bahwa untuk mendapatkan manfaat kesehatan penuh, keanggotaan yang tidak aktif harus diaktifkan kembali. Hasil ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam literasi administrasi publik terkait BPJS Kesehatan.

Hasil ini sejalan dengan hasil dari Marthalena & Sanjaya (2021), yang menunjukkan korelasi kuat antara tingkat kesadaran peserta dan kepatuhan mereka dalam membayar iuran BPJS Kesehatan. Pembayaran iuran lebih teratur dilakukan oleh peserta yang memiliki pemahaman yang kuat tentang tanggung jawab administratif mereka, sehingga memungkinkan mereka untuk mempertahankan status keanggotaan mereka. Di sisi lain, individu sering mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan kesehatan dan terlambat membayar karena kurangnya pemahaman tentang konsekuensi administratif. Akibatnya, edukasi peserta tentang tanggung jawab mereka sangat penting untuk menjaga perlindungan kesehatan masyarakat dalam jangka panjang dan untuk meningkatkan kepatuhan administratif.

Metode pelayanan darurat menjadi isu yang paling banyak dibahas di antara para peserta. Beberapa responden dalam sesi tanya jawab masih berpendapat bahwa surat rujukan dari puskesmas diperlukan untuk memulai perawatan di rumah sakit. Beberapa peserta mengaku menunda kunjungan medis karena khawatir BPJS Kesehatan tidak akan membayar jasanya. Sumber tersebut menjelaskan bahwa anggota BPJS Kesehatan berhak menerima layanan langsung di IGD rumah sakit jika terjadi keadaan darurat yang diindikasikan secara medis, tanpa perlu terlebih dahulu mendapatkan surat rujukan dari dokter perawatan primer.

Hasil pengabdian ini menyoroti kurangnya data yang berkelanjutan mengenai hak atas layanan kesehatan darurat bagi anggota BPJS Kesehatan. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Pamungkas et al. (2023) yang juga menemukan bahwa banyak anggota JKN memiliki pandangan yang keliru tentang bagaimana penanganan darurat dilakukan. Keterlambatan dalam mendapatkan perawatan medis, yang dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien, dapat terjadi ketika individu tidak mengetahui hak-hak mereka dalam keadaan darurat. Atas dasar tersebut, kegiatan penyuluhan BPJS Kesehatan diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai prosedur dan pemanfaatan pelayanan gawat darurat.

Tim pengabdian masyarakat tidak hanya memberikan pengarahan kepada peserta tentang alur layanan kesehatan, tetapi juga memperkenalkan beberapa inovasi layanan digital dari BPJS Kesehatan. Di antara kemajuan tersebut adalah pemanfaatan PANDAWA, platform administrasi yang dapat diakses melalui WhatsApp, dan aplikasi Mobile JKN. Mulai dari melihat status peserta, mengedit data peserta, mencari fasilitas kesehatan, hingga menggunakan fungsi antrian online, narasumber mendemonstrasikan cara menggunakan aplikasi Mobile JKN secara langsung. Para peserta yang hadir tampak antusias dan penasaran dengan kemampuan aplikasi tersebut sepanjang presentasi.

Masyarakat mulai melihat nilai penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses layanan kesehatan, seperti yang terlihat dari antusiasme peserta terhadap layanan digital. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nihriroh et al. (2021) yang juga menemukan bahwa peserta dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses layanan administrasi BPJS Kesehatan dengan lebih mudah, tanpa harus mengunjungi kantor cabang secara fisik. Masyarakat yang tinggal jauh dari pusat layanan administrasi BPJS Kesehatan seringkali menghadapi kendala geografis, namun penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan sekaligus mengurangi hambatan tersebut.

Shaliva Sulistiyo (2023) menemukan bahwa kapasitas masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan berbasis teknologi dipengaruhi oleh tingkat literasi digital. Dibandingkan dengan mereka yang hanya mengandalkan sumber daring atau cetak untuk memperoleh pengetahuan, mereka yang mendapatkan bantuan dan instruksi langsung seringkali memiliki pemahaman yang lebih baik tentang aplikasi digital. Dengan demikian, pemahaman mengenai penggunaan Mobile JKN dalam kegiatan ini merupakan cara yang bagus untuk membantu masyarakat menggunakan layanan digital yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan dengan lebih baik.

Sesi tanya jawab yang hidup dan partisipatif pun berlangsung. Para peserta mengajukan banyak pertanyaan, beberapa di antaranya berkaitan dengan layanan kesehatan bagi mereka yang belum memperbarui data kependudukannya, cara menggunakan BPJS Kesehatan di luar domisili mereka, cara mengganti penyedia layanan kesehatan primer (FKTP), dan cara membayar tunggakan. Mengingat banyaknya pertanyaan yang diajukan, jelas bahwa anggota masyarakat sangat membutuhkan informasi rinci tentang sistem layanan BPJS Kesehatan. Selain itu, hal ini menunjukkan betapa tertariknya masyarakat umum untuk mempelajari proses layanan yang diperlukan agar dapat memanfaatkan manfaat keanggotaan mereka secara maksimal.

Setyaningrum et al. (2023) menemukan bahwa pengetahuan masyarakat tentang program Asuransi Kesehatan Nasional (JKN) meningkat melalui taktik penyuluhan yang disertai dengan diskusi interaktif; hasil ini sejalan dengan temuan mereka mengenai pelayanan masyarakat. Warga dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan dan kekhawatiran mendesak mereka selama sesi tanya jawab. Semakin aktif dan kontekstual pembelajaran yang dimungkinkan oleh metode ini, semakin sukses metode ini dianggap dibandingkan dengan transfer informasi satu arah.

Kelompok layanan masyarakat juga menghadapi sejumlah tantangan saat berpartisipasi dalam acara tersebut. Karena konsep-konsep seperti FKTP, FKRTL, PBI, dan rujukan bertingkat masih baru, beberapa peserta terus mengalami kesulitan untuk memahaminya. Selain itu, karena kemampuan penggunaan ponsel pintar yang terbatas, beberapa peserta yang lebih tua kesulitan mengikuti presentasi aplikasi Mobile JKN. Untuk mengatasi tantangan ini, tim pengabdian kepada masyarakat menyederhanakan penggunaan istilah dalam penyampaian materi, memberikan contoh kasus nyata, serta memberikan pendampingan langsung kepada peserta yang memerlukan bantuan.

Mengingat faktor-faktor tersebut, jelas bahwa penyebaran informasi saja tidak cukup untuk meningkatkan literasi kesehatan, diperlukan strategi yang adaptif dan sesuai dengan karakteristik audiens. Rachman et al. (2025) menunjukkan bahwa pendampingan, pelatihan, dan pengajaran diperlukan bagi penduduk pedesaan untuk meningkatkan literasi kesehatan digital mereka dan memanfaatkan layanan kesehatan digital secara maksimal. Oleh karena itu, pendekatan partisipatif kegiatan ini dianggap sesuai untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sistem layanan BPJS Kesehatan.

Singkatnya, hasil dari pengabdian masyarakat ini mendukung gagasan bahwa edukasi publik tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan melalui interaksi tatap muka, termasuk penyampaian langsung dan percakapan interaktif, menghasilkan hasil yang lebih baik. Masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses perawatan kesehatan, sistem rujukan berjenjang, layanan darurat, dan pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan, mereka juga mempelajari hak dan tanggung jawab mereka sebagai anggota JKN. Hasil ini menguatkan hasil penelitian lain yang menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran tentang kesehatan masyarakat dan pentingnya literasi digital sangat penting untuk efektivitas Program JKN. Oleh karena itu, sangat penting bagi perguruan tinggi, kader kesehatan, fasilitas perawatan primer, dan pemerintah desa untuk secara konsisten terlibat dalam inisiatif pengajaran serupa untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan.



Gambar 1.

Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi Kesehatan BPJS di Balai Desa Lawoila



Gambar 2.

Pemaporan Materi Kegiatan Sosialisasi BPJS Kesehatan di Balai Desa Lawoila

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi sistem pelayanan BPJS Kesehatan di Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan, telah diterima dengan baik dan terus berjalan dengan lancar. Dari pengamatan kami selama kegiatan tersebut, sebagian besar peserta adalah anggota BPJS Kesehatan, namun mereka masih kurang mengetahui tentang layanan digital yang tersedia bagi mereka, hak-hak mereka sebagai peserta dalam keadaan darurat, sistem rujukan berjenjang, atau cara menggunakan mekanisme pelayanan kesehatan. Selama pertemuan ini, anggota masyarakat belajar lebih banyak tentang peraturan dan ketentuan JKN, cara menggunakan FKTP dan FKRTL untuk mendapatkan pelayanan, mengapa penting untuk tetap aktif, dan layanan administrasi sederhana apa saja yang tersedia melalui aplikasi JKN Mobile dan PANDAWA.

Peningkatan kesadaran masyarakat tentang prosedur perawatan darurat yang dapat diperoleh langsung di UGD tanpa surat rujukan merupakan hasil signifikan dari upaya kami. Selain itu, masyarakat mulai menyadari betapa pentingnya menggunakan kemampuan digital yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan untuk membantu administrasi peserta secara mandiri. Daerah pedesaan masih memiliki permintaan yang cukup besar akan pengetahuan tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan, sebagaimana ditunjukkan oleh tingginya tingkat keterlibatan peserta dalam sesi diskusi dan tanya jawab.

Singkatnya, pengetahuan masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS Kesehatan dan cara mendapatkan layanan kesehatan yang ditanggung Program JKN telah ditingkatkan melalui upaya

penyuluhan ini. Dengan mengurangi hambatan administratif dan kesalahan prosedural, diyakini bahwa masyarakat akan mampu memperoleh layanan kesehatan dengan lebih tepat, efektif, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berkat peningkatan pengetahuan ini. Oleh karena itu, untuk membantu masyarakat lebih memahami JKN, program pendidikan seperti ini harus dilakukan secara rutin, termasuk di puskesmas, universitas, dan pemerintahan desa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik berkat kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya masyarakat Desa Lawoila. Oleh karena itu, tim pengabdian menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan kegiatan ini. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat Desa Lawoila memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pemanfaatan layanan kesehatan sehingga dapat mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemendes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*.
- Laksono, A. D., Wulandari, R. D., & Soedirham, O. (2019). Urban and Rural Disparities in Hospital Utilization among Indonesian Adults. *Iranian Journal of Public Health*, 48(2), 247–255.
- Marthalena, Y., & Sanjaya, D. (2021). Hubungan Pengetahuan Dan Kemampuan Membayar Dengan Kepatuhan Pembayaran Premi Jkn-Kis Mandiri Kabupaten Pringsewu Knowledge And Payment Ability Relationship With Compliance With The Premium Of Jkn-Kis Mandiri Pringsewu. *Bima Journal – Bussiness Management and Accounting*, 2(1), 23–36.
- Nihriroh, A. Z., Arifianto, D., & Zakiyyah, A. M. (2021). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Importance Performance Analysis Analysis Of Participant Satisfaction With JKN Mobile Application Using Importance Performance Analysis. *Jurnal Smart Teknologi*, 1(1), 2774–1702. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JST>
- Nursuciyani Jamal, & Andi Sri Adinda. (2025). Pemanfaatan Mobile JKN Sebagai Bentuk Digitalisasi Kesehatan Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Kesehatan. *Pelayanan Unggulan : Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 2(4 SE - Articles), 29–37. <https://doi.org/10.62951/unggulan.v2i4.2330>
- Pamungkas, A. L. H., Silvia, S., Afifah, A., & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Rachman, I., Jannah, A., Suardi, S., Ramdani, R., & Azizah, A. N. (2025). Literasi Digital Masyarakat melalui Edukasi Pemanfaatan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional untuk Meningkatkan Kemudahan Akses Pelayanan Kesehatan di Desa Panaikang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 5(6 SE - Artikel), 2527–2536. <https://doi.org/10.54082/jamsi.2189>
- Saltar, L., Risaldi, A., Kadarman, A., & Helty. (2025). Research Article Determinants Of Health Service Utilization In Low- Income Families In The Coastal Region Of Maginti Island , West Muna Regency: A Cross-Sectional Study. *Indonesian Journal Of Health Sciences Research and Development*, 7(1), 71–83. <https://doi.org/10.36566/ijhsrd/Vol7.Iss1/298>
- Saputra, H., & Isitiqomah, R. (2024). Analysis of JKN Mobile Application Service Quality (Case Study Participants of BPJS Health Surakarta Branch Office). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 4(1 SE - Articles), 66–76. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v4i1.180>
- Setyaningrum, O. R., Putri, I. R. R., & Anwar, C. (2023). Socialization On National Health Insurance For

- The Community Of Bujet Village , Jambewangi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Medika*, 3(1), 40–50. <https://doi.org/10.23917/jpmmedika.v3i1.1614>
- Shaliva Sulistiyo, A. (2023). Analisis Berbagai Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas BPJS Kesehatan dengan Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Inspirasi*, 14(2 SE - Articles), 87–99. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i2.2344>
- Syarifah, U., Ridwan, M., Nasution, Y., & Gurning, F. (2024). Implementasi Program Rujukan Berjenjang Peserta Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Di Puskesmas X. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 338–346. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v4i4.944>