

## PEMBERDAYAAN PEMUDA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN DIGITAL BPJS KESEHATAN MELALUI EDUKASI DAN PELAYANAN MASYARAKAT DI WILAYAH DESA CITOREK TENGAH

Nurmeily Rachmawati, Venny Patricia\*, Ahmad Yani, Muhamad Abdul Rifai  
Program Studi Teknologi Laboratorium Medis, Poltekkes Kemenkes Banten  
Corresponden Author Email\*: venny.tlmpolkesten@gmail.com

### Abstract

*The development of the era of digitalization and technology has made health services also follow the flow of technological developments. 4.0-based digital services make both service makers and users able to use them optimally. The different levels of knowledge and literacy of people in Indonesia lead to a lack of utilization of digital KIS services. Based on the results of a survey in Citorek Village, Banten, several problems related to KIS were found, including identity errors, the location was quite far from the BPJS office, and the lack of public knowledge about BPJS digital services. The purpose of this community service activity is to optimize the role of youth to be able to take advantage of BPJS digital services and help the surrounding community in utilizing these digital services. The stages of activities consist of preparation including planning, licensing, and site surveys. The implementation of the activities is carried out with the guidance of the youth, educating the community, and evaluating activities from the results of the pre and post tests. The results of community service activities show that youth's knowledge of BPJS digital services has increased to 51.85%, BPJS digital services have been used 86 times, service utilization has expanded to 6 other villages, and 189 KIS have been helped repaired through service programs by local youth.*

**Keywords:** KIS, BPJS, Digital Services, Role of Youth

### Abstrak

Perkembangan era digitalisasi dan teknologi membuat layanan kesehatan juga mengikuti arus perkembangan teknologi. Layanan digital berbasis 4.0 menjadikan baik pembuat layanan dan pengguna harus dapat menggunakannya dengan optimal. Tingkat pengetahuan dan literasi masyarakat di Indonesia yang berbeda-beda menyebabkan kurangnya pemanfaatan layanan digital KIS. Berdasarkan hasil survey di Desa Citorek, Banten ditemukan beberapa permasalahan terkait KIS ini diantaranya kesalahan identitas, lokasi cukup jauh ke kantor BPJS, dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang layanan digital BPJS. Tujuan kegiatan pengmas ini adalah mengoptimalkan peran pemuda untuk dapat memanfaatkan layanan digital BPJS dan membantu masyarakat sekitar dalam memanfaatkan layanan digital tersebut. Tahapan kegiatan terdiri dari persiapan meliputi perencanaan, perizinan, dan survey lokasi. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan bimbingan para pemuda, edukasi kepada masyarakat, dan evaluasi kegiatan dari hasil pre dan post test. Hasil kegiatan pengmas menunjukkan pengetahuan pemuda tentang layanan digital BPJS meningkat menjadi 51,85%, pemanfaatan layanan digital BPJS sebanyak 86 kali penggunaan, pemanfaatan layanan meluas hingga 6 desa lainnya, dan sebanyak 189 KIS telah dibantu diperbaiki melalui program layanan oleh pemuda setempat

**Kata Kunci :** KIS; BPJS; Layanan Digital; Peran Pemuda

Copyright© 2023 Nurmeily Rachmawati dan kawan-kawan  
This is an open access article under the CC-BY NC-SA license.  
DOI 10.30656/ps2pm.v5i1.6284

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia membuat beberapa program terkait kesehatan yang salah satunya adalah setiap individu memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Lembaga ini terbentuk pada 1 Januari 2014 yang terbagi menjadi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Ramadani, 2019). Program ini berupaya memberikan pelayanan kesehatan kepada setiap Masyarakat Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata. Jaminan ini tertuang pada Undang-Undang (UU) No 40 Tahun 2004 (Solechan, 2019). Menurut Rukmana, 2019 pelaksanaan program BPJS masih menimbulkan beberapa permasalahan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan.

Seiring perkembangan digitalisasi maka BPJS berupaya mengikuti perkembangan teknologi tersebut dengan memberikan beberapa layanan digital / layanan non tatap muka yang dapat diakses oleh masyarakat setiap waktu. Hal ini pun didukung dengan situasi perkembangan sekarang dimana masa pandemik terjadi. Keterbatasan aktivitas juga menjadikan era digitalisasi sebagai salah satu alternatif agar seluruh proses kegiatan tetap dapat berlangsung. Layanan digital yang diberikan berupa aplikasi mobile JKN, MCS (Mobile Customer Service), PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp), CHIKA (Chat Assitant JKN), dan Care Centre 165.

Perkembangan era digitalisasi memaksa semua kalangan masyarakat untuk dapat mengikuti arus perkembangan teknologi. Perbedaan usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, dan faktor lainnya membuat tidak semua dapat mengikuti era digitalisasi tersebut (Astuti, 2019). Sosialisasi dan sebaran informasi tentang penggunaan layanan digitalisasi ini juga perlu terus ditingkatkan. Kemampuan literasi masyarakat yang berbeda juga membuat tingkat pengetahuan seseorang dalam menyerap informasi tidak sama. Salah satu kalangan yang dapat cepat menyerap informasi era digitalisasi adalah para pemuda. Data menunjukkan penduduk usia produktif 20-29 tahun banyak yang mengakses dan menggunakan internet. Usia produktif ini didominasi oleh para pemuda yang perlu diberdayakan dan dioptimalkan perannya dalam menggunakan teknologi dan informasi (Prasetiono, 2019). Hal ini didukung UU No.40 Tahun 2009 yang menyebutkan

pada pasal 24 bahwa pemberdayaan pemuda dilaksanakan secara sistematis dan terencana serta berkelanjutan agar dapat meningkatkan potensi dan kualitas menuju kemandirian. Selain itu pentingnya memahami situasi dan kondisi keanekaragaman masyarakat perlu dianalisa metode pendekatan apa yang sesuai dengan kemampuan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan dan tantangan yang ditemukan (Winangsih, 2022).

Pada layanan aplikasi mobile JKN masyarakat akan mendapatkan informasi dan layanan administrasi kepesertaan yang berkaitan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Nurmatias, 2017). Layanan ini dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Aplikasi berbasis Android atau iOS (Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan, 2022). Layanan berikutnya BPJS Care Centre merupakan layanan menggunakan media telfon dan media sosial yang dapat diakses kapanpun. Untuk layanan PANDAWA dapat menggunakan media whatsapp, sedangkan untuk layanan MCS menggunakan kendaraan roda empat yang dilengkapi dengan pendukung operasional dimana konsep yang digunakan adalah "jemput bola" (Humas BPJS Kesehatan, 2022). Layanan yang telah disebutkan memiliki jenis layanan yang berbeda-beda. Hal terpenting selain dapat menggunakan layanan digital tersebut, masyarakat juga wajib memiliki Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Berdasarkan data survey yang diperoleh menunjukkan tidak semua masyarakat di Desa Citorek Tengah memiliki JKN-KIS. Hasil survey menunjukkan dari 33 responden (42%) bukan peserta JKN-KIS dari 79 responden yang mengisi survey tersebut. Sebanyak 46 responden (58%) ditemukan 19 responden memiliki permasalahan terkait JKN-KIS baik ketidaksesuaian data identitas diri, lokasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang cukup jauh dari lokasi tempat tinggal. Selain itu hanya 10 responden (12,7%) yang mengetahui tentang layanan digital BPJS Kesehatan. Oleh sebab itu demi terwujudnya peningkatan kesehatan di wilayah Desa Citorek Tengah perlu dilakukan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini melibatkan peran pemuda dalam memanfaatkan layanan digitalisasi BPJS Kesehatan sehingga pemanfaatan program layanan kesehatan dari pemerintah tersebut dapat dioptimalkan.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan beberapa tahapan diantaranya pada tahap perencanaan (survey lokasi, perijinan, persiapan), tahap pelaksanaan (pemberdayaan pemuda, penyuluhan kepada masyarakat, pembagian leaflet dan standing banner), dan tahap evaluasi kegiatan melalui survey kuesioner. Metode yang digunakan pada saat pelaksanaan pengmas ini yaitu edukasi dengan penyuluhan kepada para pemuda terkait digitalisasi layanan BPJS dan dilanjut dengan aplikatif membantu masyarakat terkait permasalahan yang ditemui saat menggunakan beberapa layanan digital BPJS.

Untuk melihat perubahan baik sikap, keterampilan, dan pengetahuan para pemuda dan masyarakat setelah diberikan kegiatan maka dilakukan dengan pembagian survey kuesioner. Kuesioner untuk mengetahui tingkat pengetahuan para pemuda menggunakan media googleform yang terdiri dari 9 pertanyaan. Indikator yang ditanyakan pada kuesioner meliputi pengetahuan tentang BPJS Kesehatan, hak dan kewajiban KIS, layanan digital yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, cara penggunaan layanan BPJS Kesehatan, serta pemanfaatan layanan digital tersebut.

Untuk membantu masyarakat lainnya terkait layanan digital BPJS juga melakukan pembagian leaflet dan standing banner yang dapat dibaca oleh masyarakat jika belum terbiasa menggunakan layanan digital tersebut. Setelah para pemuda diberikan pelatihan dan penyuluhan, maka kegiatan selanjutnya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan digital BPJS tersebut. Berikut adalah contoh leaflet yang dibagikan dimana dalam leaflet tersebut menggabungkan beberapa layanan digital yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.



Gambar 1. Leaflet Layanan Digital BPJS Kesehatan

Selain itu tim pengabdian masyarakat juga menyediakan standing banner yang ditempatkan di beberapa tempat agar masyarakat yang kesulitan dalam menggunakan layanan digital tersebut dapat memahami melalui informasi pada standing banner tersebut. Berikut adalah design standing banner terkait layanan digital BPJS Kesehatan.



Gambar 2. Standing Banner Layanan Digital BPJS Kesehatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada Bulan Mei-September 2022 yang diawali dengan persiapan hingga evaluasi kegiatan. Pada tahap pelaksanaan dimana para pemuda dikumpulkan untuk diberikan penyuluhan edukasi tentang layanan digital BPJS selama 4 hari. Kegiatan ini membahas tentang berbagai layanan BPJS, permasalahan

yang ditemukan dimasyarakat terkait layanan tersebut, serta melatih keterampilan para pemuda dalam menggunakan berbagai layanan digital BPJS tersebut. Untuk melihat perubahan tingkat pengetahuan para pemuda diberikan survey berupa kuesioner pre dan posttest. Hasil pengetahuan para pemuda terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Hasil Pre dan Posttest Pengetahuan Layanan Digital BPJS Kesehatan**

Pemuda	Pretest		Posttest	
	Jumlah Jawaban Benar	Jumlah Jawaban Salah	Jumlah Jawaban Benar	Jumlah Jawaban Salah
1	5	4	6	3
2	2	7	8	1
3	0	9	6	3
4	2	7	8	1
5	3	6	9	0
6	2	7	9	0
7	0	9	5	4
8	6	3	9	0
9	3	6	5	4
Jumlah	23	58	65	16
Persentase (%)	28,4	71,6	80,2	19,8

Berdasarkan hasil tabel diatas terlihat adanya perubahan pengetahuan para pemuda setelah diberikan penyuluhan sebesar 51,85%. Peningkatan pengetahuan ini juga sejalan dengan banyaknya kasus permasalahan yang dapat diselesaikan oleh para pemuda dalam membantu warga masyarakat Desa Citorek terkait layanan digitalisasi BPJS tersebut. Selain itu akses penggunaan layanan digital BPJS ini juga meningkat setelah para pemuda diberikan penyuluhan. Hasil ini terlihat pada tabel berikut

**Tabel 2. Pemanfaatan Layanan Digital BPJS Kesehatan**

Jenis layanan	Chika		Pandawa		Mobile JKN		BPJS Care Centre	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Pemuda	73	84,8	5	5,8	8	9,3	0	0

Dari sejumlah layanan digital BPJS yang diberikan kepada masyarakat, terlihat layanan Chika yang paling banyak digunakan dibandingkan layanan digital lainnya. Layanan ini memberikan pelayanan berupa status peserta, info tagihan, info JKN, layanan Pandawa, cari lokasi alamat kantor BPJS maupun FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), dan panduan layanan terkait informasi prosedur dan ketentuan pelaksanaan

program JKN-KIS (Pelayanan Peserta, 2022) .Pelaksanaan kegiatan penyuluhan kepada para pemuda di Desa Citorek Tengah ini dilakukan selama 4 hari. Berikut adalah kegiatan saat pelaksanaan pengabdian masyarakat kepada para pemuda.



**Gambar 3. (a).Penyuluhan Tentang Layanan Digital BPJS Kesehatan Kepada Para Pemuda (b) Persiapan Edukasi dan Pelayanan Kepada Masyarakat**

## SIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di wilayah Desa Citorek Tengah yang melibatkan peran pemuda dalam rangka mengoptimalkan layanan digitalisasi BPJS Kesehatan. Adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan pemuda terlihat dari kenaikan hasil kuesioner pre dan posstest sebanyak 51,85%. Hal ini didukung dengan hasil kasus permasalahan terkait KIS yang dapat diselesaikan para pemuda. Layanan digital BPJS yang sering digunakan saat kegiatan yaitu layanan Chika. Selain Desa Citorek Tengah terdapat beberapa desa lainnya yang merasakan kebermanfaatan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini. Perlunya keberlanjutan kegiatan dalam mengoptimalkan peran pemuda tentang layanan digitalisasi BPJS Kesehatan agar masyarakat dapat terbantu dan merasakan kebermanfaatan dari program pemerintah ini.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Poltekkes Kemenkes Banten yang telah mendukung baik secara finansial dan moril kepada tim serta

kerja sama yang baik dengan Kantor BPJS Kesehatan cabang Kabupaten Lebak dan Serang sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Selain itu kepada seluruh masyarakat Desa Citorek baik aparatur pemerintah maupun warga masyarakat lainnya yang telah berpartisipasi pada kegiatan tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Eka Zuni Lusi. 2019. Gerakan Literasi Digital Studi Pemberdayaan Pemuda Melalui Program Sistem Informasi Potensi Kreatif Desa di Kulonprogo. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan*. Vol. 3, no. 2, hal. 331-352
- Nurmatias, F., Sulistyandari, S., & Dina, M. (2017). Perspektif Hukum Islam Terhadap Iuran BPJS Kesehatan. *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 6(2), 132-159
- Pelayanan peserta. 2022. Panduan Layanan Bagi Peserta JKN-KIS Tahun 2022. Humas BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/4bd28c6ea8f022040f6eb93cfc6e723.pdf>
- Putri, P. M., & Murdi, P. B. (2019). Pelayanan Kesehatan Di Era Jaminan Kesehatan Nasional Sebagai Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. *Wacana Hukum*, 25(1), 80-97. <https://doi.org/10.33061/1.jwh.2019.25.1.3046>
- Prasetiono, Slamet Joko, Arochman, dan Regnata Revi Fayola. "Literasi Digital Untuk Membekali Generasi Muda dalam Upaya Menangkal Konten Negatif Internet." *Jurnal Teknologi Informatika dan Komunikasi* 11, no. 1 (2019): 38-41.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686-696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Winangsih, R., Mulyasih, R., Sagita, D., & Framanik, N. A. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Pemberdayaan Masyarakat Dalam Program KKN-PPM Dalam Meningkatkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat di Kecamatan Cipocok Jaya. *Bantenese: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 109-121. <https://doi.org/10.30656/ps2pm.v4i2.5845>