

EDUKASI HAK DAN KEWAJIBAN PESERTA BPJS KESEHATAN SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI PEMANFAATAN LAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD WANGAYA

A. A. Intan Pramesti^{1*}, Ida Ayu Uttari Priyadarshini¹, Putu Tiara Mas Pracinti Ariesta Putri², Putu K. Helsayani³, I Gede Yudhistira Cahaya Dinata⁴

¹Dosen Fakultas Kedokteran, Universitas Mahasarawati Denpasar

^{2,3,4}Mahasiswa Fakultas Kedokteran, Universitas Mahasarawati Denpasar

*Penulis korespondensi: intan@unmas.ac.id

ABSTRAK

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional yang bertujuan memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Namun, masih banyak peserta yang belum memahami secara optimal hak dan kewajiban mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan, termasuk prosedur administrasi, sistem rujukan berjenjang, serta jenis layanan yang dijamin. Kondisi ini dapat menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan dan menurunkan efektivitas pemanfaatan layanan kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien serta pengunjung mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan sebagai upaya optimalisasi pemanfaatan layanan rawat jalan di RSUD Wangaya.

Metode yang digunakan adalah ceramah interaktif, diskusi, tanya jawab, dan pembagian leaflet edukatif. Materi yang disampaikan meliputi pengertian dan tujuan Program Jaminan Kesehatan Nasional, hak peserta BPJS Kesehatan, kewajiban peserta, sistem rujukan berjenjang, persyaratan administrasi, serta jenis layanan yang dijamin dan tidak dijamin. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test sederhana untuk menilai peningkatan pengetahuan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan serta prosedur pemanfaatan layanan kesehatan. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan mampu menjelaskan kembali alur pelayanan, dokumen yang harus dipersiapkan, serta pentingnya mengikuti ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini membuktikan bahwa edukasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan strategi efektif untuk meningkatkan literasi kesehatan masyarakat dan mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan rawat jalan.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, hak dan kewajiban peserta, edukasi kesehatan, rawat jalan, pengabdian kepada masyarakat

ABSTRACT

BPJS Kesehatan is the administrator of Indonesia's National Health Insurance Program, aimed at providing health protection for all citizens. However, many participants still have limited understanding of their rights and responsibilities in utilizing healthcare services, including administrative procedures, the tiered referral system, and covered services. This condition may create barriers in service delivery and reduce the effectiveness of healthcare utilization. This community service activity aimed to improve the knowledge and understanding of patients and visitors regarding the rights and responsibilities of BPJS Kesehatan participants to optimize outpatient service utilization at RSUD Wangaya.

The methods used included interactive lectures, discussions, question-and-answer sessions, and distribution of educational leaflets. The material covered the objectives of the National Health Insurance Program, participants' rights and responsibilities, the tiered referral system, administrative requirements, and covered and non-covered services. Evaluation was conducted through simple pre-test and post-test assessments.

The results showed an improvement in participants' understanding of their rights and responsibilities and healthcare service procedures. Participants demonstrated high enthusiasm and were able to explain the service flow, required documents, and the importance of complying with applicable regulations. This activity indicates that health education in healthcare facilities is an effective strategy to improve public health literacy and optimize outpatient service utilization.

Keywords: *BPJS Kesehatan, participants' rights and responsibilities, health education, outpatient services, community service*

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan cakupan kesehatan semesta (Universal Health Coverage). Program ini memberikan akses pelayanan kesehatan yang komprehensif bagi masyarakat melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan lanjutan. Keberhasilan pelaksanaan program ini sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman peserta terhadap hak dan kewajiban mereka dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Masih banyak peserta yang belum memahami secara memadai mengenai prosedur pelayanan, sistem rujukan berjenjang, persyaratan administrasi, serta jenis layanan yang dijamin dan tidak dijamin. Kurangnya pengetahuan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidakpuasan pasien, dan pemanfaatan layanan yang kurang optimal.

RSUD Wangaya sebagai rumah sakit rujukan di Kota Denpasar melayani banyak pasien peserta BPJS Kesehatan setiap hari. Area ruang tunggu poli rawat jalan merupakan tempat yang strategis untuk pelaksanaan edukasi kesehatan karena dapat memanfaatkan waktu tunggu pasien secara produktif. Oleh karena itu, kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan sehingga pemanfaatan layanan rawat jalan dapat berlangsung secara lebih efektif, tertib, dan optimal.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di poli rawat jalan RSUD Wangaya Kota Denpasar dengan sasaran pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pelayanan kesehatan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui:

1. Penyampaian materi dengan ceramah interaktif.
2. Diskusi dan sesi tanya jawab.
3. Pembagian leaflet edukatif.
4. Evaluasi melalui pre-test dan post-test sederhana.

Materi yang diberikan meliputi pengertian dan tujuan Program Jaminan Kesehatan Nasional, hak peserta BPJS Kesehatan, kewajiban peserta, sistem rujukan berjenjang, persyaratan administrasi, serta jenis layanan yang dijamin dan tidak dijamin.

PEMBAHASAN

Kegiatan edukasi berlangsung dengan lancar dan mendapat respons yang sangat positif dari peserta. Selama kegiatan, peserta menunjukkan perhatian yang baik dan aktif mengajukan pertanyaan terkait prosedur penggunaan BPJS Kesehatan, sistem rujukan, persyaratan administrasi, serta layanan yang dapat diperoleh.

Sebelum penyuluhan, sebagian peserta belum memahami pentingnya membawa dokumen yang lengkap, mengikuti alur rujukan, dan mematuhi ketentuan pelayanan. Setelah kegiatan, peserta mampu menjelaskan kembali hak yang mereka miliki, kewajiban yang harus dipenuhi, serta langkah-langkah yang diperlukan agar proses pelayanan berjalan lancar.

Pelaksanaan edukasi di ruang tunggu poli rawat jalan terbukti efektif karena memanfaatkan waktu tunggu pasien secara produktif. Penyampaian materi secara sederhana dan interaktif memudahkan peserta memahami informasi yang diberikan. Selain meningkatkan pengetahuan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran peserta untuk memanfaatkan layanan kesehatan secara tertib dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Edukasi mengenai hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan di RSUD Wangaya Kota Denpasar berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien serta pengunjung mengenai prosedur pemanfaatan layanan kesehatan. Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dan termotivasi untuk memanfaatkan layanan secara tepat sesuai ketentuan yang berlaku.

Kegiatan ini membuktikan bahwa edukasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan literasi kesehatan masyarakat dan mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan rawat jalan. Selain itu, kegiatan ini memperkuat kerja sama antara Fakultas Kedokteran Universitas Mahasaraswati Denpasar dan RSUD Wangaya dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang pengabdian kepada masyarakat.

REFERENSI

American Hospital Association. Patient Rights and Responsibilities. Chicago: American Hospital Association; 2021.

- Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 2016.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Panduan Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2025.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Hak dan Kewajiban Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2025.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2024. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2025.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Panduan Penggunaan Mobile JKN. Jakarta: BPJS Kesehatan; 2024.
- Budiarto E. Metodologi Penelitian Kedokteran. Jakarta: EGC; 2017.
- Effendy N. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC; 2017.
- Green LW, Kreuter MW. Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach. 4th ed. New York: McGraw-Hill; 2005.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kemenkes RI; 2024.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2024. Jakarta: Kemenkes RI; 2025.
- Konsil Kedokteran Indonesia. Standar Kompetensi Dokter Indonesia. Jakarta: KKI; 2024.
- Mubarak WI. Promosi Kesehatan untuk Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
- Notoatmodjo S. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2014.
- Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
- Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan. Buku Saku Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2024.
- Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Edisi ke-6. Jakarta: Sagung Seto; 2023.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- World Health Organization. Health Promotion: A Practical Guide. Geneva: WHO; 2021.
- World Health Organization. Primary Health Care and Universal Health Coverage. Geneva: WHO; 2023.
- World Health Organization. Universal Health Coverage: Fact Sheets. Geneva: WHO; 2024.