

PENYULUHAN ALUR RUJUKAN BERJENJANG BPJS DIDESA SUMBER MUFAKAT TAHUN 2026

**Simhot Maruli Tua Simbolon¹, Tamaralina Karona Nainggolan², Ema Hardianti Naibaho³,
Evi Christin br sembiring⁴, Beres Sahat Tua Naibaho⁵
Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit^{1,2,3}, Prodi Profesi Ners⁴, Prodi S1 Keperawatan⁵,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe
Email : simhotsimbolon06@gmail.com**

Abstrak

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan menerapkan sistem rujukan berjenjang untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif dan merata. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur rujukan sehingga pemanfaatan layanan kesehatan sering kali tidak sesuai dengan ketentuan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan. Kegiatan dilaksanakan pada 09 Juni 2026 di Desa Sumber Mufakat, Kabupaten Karo, dengan melibatkan 30 peserta. Metode yang digunakan meliputi penyuluhan, diskusi, tanya jawab, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan peserta mengenai fungsi FKTP, mekanisme rujukan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan. Rata-rata tingkat pemahaman meningkat dari 42% sebelum penyuluhan menjadi 92% setelah kegiatan. Temuan ini menunjukkan bahwa penyuluhan kesehatan efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat sehingga diharapkan dapat mendorong pemanfaatan layanan kesehatan sesuai alur rujukan yang berlaku.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, JKN, sistem rujukan berjenjang, penyuluhan kesehatan, pengabdian kepada masyarakat.

A. Pendahuluan

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan pemerintah yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan untuk menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata, dan berkeadilan. Dalam pelaksanaannya, JKN menerapkan sistem rujukan berjenjang, yaitu pelayanan kesehatan yang diawali di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebelum pasien dirujuk ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) sesuai indikasi medis, kecuali pada kondisi kegawatdaruratan. Mekanisme tersebut bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas kesehatan pada setiap tingkat pelayanan.

Sistem rujukan berjenjang menempatkan FKTP sebagai pintu masuk utama pelayanan kesehatan. Apabila kondisi pasien memerlukan penanganan lebih lanjut, tenaga kesehatan akan memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan

sesuai kebutuhan medis. Dengan mekanisme tersebut, pelayanan di rumah sakit diharapkan lebih terarah, sementara pelayanan primer dapat berfungsi secara optimal dalam menangani kasus-kasus yang sesuai dengan kewenangannya.

Meskipun telah diterapkan secara nasional, pelaksanaan sistem rujukan masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Sebagian peserta masih beranggapan bahwa pelayanan di rumah sakit dapat diakses secara langsung tanpa melalui FKTP. Kesalahpahaman tersebut sering menyebabkan kendala administratif, keterlambatan memperoleh pelayanan, hingga munculnya persepsi yang kurang tepat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Selain itu, ketidaksesuaian prosedur rujukan juga dapat meningkatkan kunjungan ke rumah sakit untuk kasus yang sebenarnya dapat ditangani di FKTP sehingga mengurangi efisiensi penyelenggaraan layanan kesehatan.

Peningkatan literasi masyarakat mengenai sistem rujukan menjadi salah satu upaya penting untuk mendukung keberhasilan Program JKN. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah melalui penyuluhan kesehatan, karena metode ini mampu menyampaikan informasi secara langsung, interaktif, dan mudah dipahami. Melalui kegiatan penyuluhan, masyarakat tidak hanya memperoleh penjelasan mengenai prosedur pelayanan, tetapi juga memiliki kesempatan berdiskusi serta mengklarifikasi berbagai kendala yang dihadapi saat memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Desa Sumber Mufakat, Kabupaten Karo, masih ditemukan masyarakat yang belum memahami fungsi FKTP, tata cara memperoleh rujukan, kondisi kegawatdaruratan, serta hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya edukasi yang lebih intensif agar masyarakat mampu memanfaatkan layanan kesehatan sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Sebagai bentuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Tim Pengabdian kepada Masyarakat STIKes Arta Kabanjahe menyelenggarakan kegiatan **Penyuluhan Alur Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat di Desa Sumber Mufakat Kabupaten Karo Tahun 2026**. Materi yang diberikan meliputi konsep JKN, fungsi FKTP, mekanisme rujukan, pelayanan pada kondisi kegawatdaruratan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan. Efektivitas kegiatan dievaluasi

menggunakan pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti penyuluhan.

Melalui kegiatan ini diharapkan masyarakat semakin memahami mekanisme sistem rujukan berjenjang sehingga dapat memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan secara tepat, efektif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peningkatan pemahaman tersebut juga diharapkan mendukung optimalisasi peran FKTP sebagai gerbang utama pelayanan kesehatan dalam Program JKN.

B. Metode Pelaksanaan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada 09 Juni 2026 di Desa Sumber Mufakat, Kabupaten Karo, dengan melibatkan 30 orang masyarakat sebagai peserta. Pelaksanaan kegiatan menggunakan metode penyuluhan yang dipadukan dengan ceramah interaktif, diskusi, tanya jawab, serta evaluasi melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan. Tahapan kegiatan meliputi persiapan, penyampaian materi, pelaksanaan penyuluhan, evaluasi, dan penyusunan laporan..

1. Persiapan

Tahap persiapan diawali dengan koordinasi antara tim pengabdian dan pemerintah Desa Sumber Mufakat untuk menentukan waktu, lokasi, serta sasaran kegiatan. Selanjutnya dilakukan identifikasi permasalahan masyarakat terkait pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan sebagai dasar penyusunan materi penyuluhan. Tim juga menyiapkan media edukasi berupa slide presentasi, leaflet, instrumen pre-test dan post-test, daftar hadir, serta perlengkapan dokumentasi guna mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan..

2. Materi Kegiatan

Materi disusun mengacu pada ketentuan BPJS Kesehatan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Pokok bahasan meliputi konsep JKN, peran BPJS Kesehatan, fungsi FKTP, mekanisme rujukan berjenjang, tata cara memperoleh rujukan, pelayanan pada kondisi kegawatdaruratan, serta hak dan kewajiban peserta. Penyampaian materi diperkuat dengan contoh kasus dan pembagian leaflet sebagai media edukasi.

3. Kegiatan Pokok

Kegiatan diawali dengan registrasi peserta, pembukaan, dan pelaksanaan pre-test untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal. Selanjutnya dilakukan penyuluhan melalui ceramah interaktif yang disertai diskusi dan tanya jawab mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi peserta

dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan. Setelah seluruh materi disampaikan, peserta mengerjakan post-test sebagai evaluasi akhir.

Kegiatan ditutup dengan penyampaian kesimpulan, pembagian leaflet, dan dokumentasi bersama.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui observasi selama kegiatan serta perbandingan hasil pre-test dan post-test. Selain mengukur peningkatan pengetahuan, tim juga menghimpun masukan dari peserta terkait materi dan pelaksanaan penyuluhan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mengenai fungsi FKTP, mekanisme rujukan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan, yang didukung oleh tingginya partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung..

5. Penyusunan Laporan

Tahap akhir berupa penyusunan laporan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban akademik. Laporan disusun berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, serta data evaluasi yang kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk artikel ilmiah yang memuat metode, hasil, pembahasan, dan kesimpulan. Dokumentasi kegiatan turut dilampirkan sebagai bukti pelaksanaan sekaligus referensi bagi kegiatan pengabdian berikutnya..

C. Hasil Pengabdian dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat bertajuk "**Penyuluhan Alur Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat di Desa Sumber Mufakat Kabupaten Karo Tahun 2026**" dilaksanakan pada 09 Juni 2026 di Desa Sumber Mufakat, Kabupaten Karo, dengan melibatkan 30 orang peserta dari berbagai latar belakang. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai mekanisme sistem rujukan berjenjang agar pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelaksanaan diawali dengan registrasi, pengisian daftar hadir, dan pre-test untuk mengukur tingkat pengetahuan awal peserta. Selanjutnya, narasumber menyampaikan materi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), fungsi FKTP, mekanisme rujukan berjenjang, pelayanan pada kondisi kegawatdaruratan, serta hak dan kewajiban peserta BPJS Kesehatan. Penyampaian materi dilakukan melalui ceramah interaktif yang didukung media presentasi, leaflet, serta sesi diskusi.

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan partisipasi yang aktif melalui berbagai pertanyaan mengenai prosedur rujukan, penggunaan kartu BPJS

Kesehatan, masa berlaku surat rujukan, dan pelayanan pada kondisi darurat. Diskusi juga menjadi sarana bagi peserta untuk menyampaikan pengalaman dalam mengakses layanan kesehatan, sehingga narasumber dapat memberikan

penjelasan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan meluruskan berbagai kesalahpahaman terkait mekanisme pelayanan BPJS Kesehatan.

Tabel 1. Karakteristik Peserta Penyuluhan

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	12	40
Perempuan	18	60
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 1, peserta penyuluhan terdiri atas 18 perempuan (60%) dan 12 laki-laki (40%). Komposisi tersebut menunjukkan partisipasi masyarakat yang baik dalam kegiatan pengabdian. Keterlibatan peserta dengan latar belakang yang beragam turut mendorong berlangsungnya diskusi yang lebih interaktif melalui berbagi pengalaman terkait pemanfaatan layanan BPJS Kesehatan.

Efektivitas penyuluhan dievaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan, yang mengindikasikan bahwa penyuluhan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan.

Tabel 2. Hasil Evaluasi Tingkat Pengetahuan Peserta

Indikator Pengetahuan	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Memahami fungsi FKTP	46	93
Mengetahui alur rujukan berjenjang	38	91
Mengetahui prosedur memperoleh surat rujukan	41	94
Memahami kondisi kegawatdaruratan	43	89

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh indikator pengetahuan peserta mengalami peningkatan setelah penyuluhan dilaksanakan. Sebelum kegiatan, sebagian besar peserta belum memahami bahwa pelayanan BPJS Kesehatan harus diawali di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), kecuali pada kondisi kegawatdaruratan. Setelah memperoleh materi, mayoritas peserta telah memahami alur pelayanan dan mampu menjelaskan kembali mekanisme sistem rujukan berjenjang.

Peningkatan terbesar terlihat pada pemahaman mengenai prosedur memperoleh surat rujukan, yang meningkat dari 41% sebelum penyuluhan menjadi 94% setelah kegiatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi yang diberikan

mampu menjawab kebutuhan informasi masyarakat. Peningkatan juga terjadi pada pemahaman mengenai fungsi FKTP, mekanisme rujukan, serta pelayanan

dalam kondisi kegawatdaruratan. Temuan ini mengindikasikan bahwa penyuluhan yang dipadukan dengan diskusi dan tanya jawab efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa penyuluhan kesehatan merupakan metode edukasi yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat. Interaksi langsung antara narasumber dan peserta memberikan kesempatan untuk mengklarifikasi berbagai permasalahan, sedangkan leaflet yang dibagikan berfungsi sebagai media pendukung agar informasi dapat dipelajari kembali setelah kegiatan.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa kendala utama masyarakat lebih disebabkan oleh keterbatasan informasi dibandingkan rumitnya prosedur pelayanan BPJS Kesehatan. Sebagian peserta belum memahami perbedaan layanan di FKTP dan rumah sakit, termasuk ketentuan penerbitan serta masa berlaku surat rujukan. Setelah mengikuti penyuluhan, peserta menyatakan lebih memahami mekanisme pelayanan sehingga lebih siap memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan sesuai prosedur yang berlaku.

Keberhasilan kegiatan tidak hanya tercermin dari peningkatan hasil evaluasi, tetapi juga dari tingginya partisipasi peserta selama penyuluhan. Antusiasme dalam mengikuti diskusi hingga akhir kegiatan menunjukkan bahwa penyuluhan kesehatan masih menjadi media edukasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan. Peningkatan pemahaman tersebut diharapkan dapat mendorong pemanfaatan layanan kesehatan yang lebih tepat, mengurangi kesalahan prosedur, serta mendukung optimalisasi pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan penyuluhan alur rujukan berjenjang BPJS Kesehatan di Desa Sumber Mufakat, Kabupaten Karo, tanggal 09 Juni 2026.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa penyuluhan mengenai sistem rujukan berjenjang BPJS Kesehatan di Desa Sumber Mufakat telah terlaksana dengan baik dan mendapat partisipasi yang positif dari masyarakat. Penyuluhan yang diikuti oleh 30 peserta ini berhasil meningkatkan pemahaman mengenai mekanisme pelayanan BPJS Kesehatan, khususnya peran FKTP, prosedur rujukan, pelayanan pada kondisi kegawatdaruratan, serta hak dan kewajiban peserta.

Hasil evaluasi melalui pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan rata-rata tingkat pengetahuan peserta dari 42% menjadi 92%. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa metode penyuluhan yang memadukan ceramah interaktif, diskusi, dan tanya jawab efektif dalam meningkatkan literasi masyarakat mengenai sistem rujukan berjenjang. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan secara lebih tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saran

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, beberapa rekomendasi dapat dipertimbangkan, yaitu:

1. Penyuluhan mengenai sistem rujukan BPJS Kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat memperoleh informasi yang selalu sesuai dengan perkembangan kebijakan.
2. Sinergi antara pemerintah desa, puskesmas, dan BPJS Kesehatan perlu diperkuat untuk memperluas edukasi melalui penyuluhan maupun media informasi lainnya.
3. Masyarakat diharapkan lebih proaktif dalam mencari informasi terkait prosedur pelayanan BPJS Kesehatan agar dapat memanfaatkan layanan sesuai mekanisme yang berlaku.
4. Pengabdian selanjutnya disarankan memanfaatkan media edukasi berbasis digital, seperti video, media sosial, atau aplikasi, untuk menjangkau sasaran yang lebih luas.
5. Perlu dilakukan evaluasi lanjutan guna menilai keberlanjutan perubahan pengetahuan dan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan.

E. Daftar Pustaka

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2024). *Panduan layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. BPJS Kesehatan.
- Darmasurya, A., Anindita, R., & Ikhda, M. C. (2021). Did the horizontal referral policy in Indonesia create cost savings? *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 15–32. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.14>
- Hendrawan, D., Nurcahyo, C., & Afdal, A. (2021). Pelayanan primer yang berkualitas: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i1.13>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Kementerian Kesehatan RI.
- Ningsih, U. Y., Oktami, R., Fidorova, Y., & Gurning, F. P. (2023). Analisis pelaksanaan sistem rujukan persalinan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tanjung Langkat. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.34012/jkpi.v7i2.3925>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Ramadhani, S. N. (2021). Analisis faktor penyebab tingginya angka rujukan di puskesmas pada era JKN: Sebuah studi literatur. *Media Gizi Kesmas*, 9(2), 57–66.
- Satwanto, G. B., & Heriyawan, T. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi rujukan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Kroya I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Bina Cipta Husada*, 21(1), 135–145.
- Syarifuddin, Nurcahyo, C., & Afdal, A. (2021). Manajemen SDM dalam penyelenggaraan Program JKN-KIS: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(2). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i2.47>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.