

Upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dalam Meningkatkan Pemahaman Peserta melalui Pelayanan dan Sosialisasi Program JKN

Clodia Cindy^{a*}, Desha Delpia^a, Devi Winda Yanti^a, Dhina Sri Widyaningsih^a

^a Program Studi Manajemen, Universitas Palangka Raya, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 19-04-2026

Revised : 14-05-2026

Accepted : 20-05-2026

Keywords: BPJS Kesehatan, JKN Program, Participant' Understanding, Service, Socialization

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, Pelayanan, Pemahaman Peserta, Program JKN, Sosialisasi

Corresponding Author:

clodiacnd12@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

The National Health Insurance Program (JKN) administered by BPJS Kesehatan has achieved high membership coverage and is approaching Universal Health Coverage (UHC). However, there remain issues regarding participants' understanding of their rights, obligations, and service procedures, particularly in Palangka Raya City. This study aims to analyze the efforts of the BPJS Kesehatan Palangka Raya Branch Office in improving participants' understanding through JKN program services and socialization. The study employed a descriptive qualitative approach using interview, observation, and documentation techniques. The research findings indicate that some participants' do not yet understand the membership mechanisms, such as administration, contribution payments, health facility changes, and the arrears rehabilitation program. Direct services were considered more effective in improving participants' understanding because interaction with officers facilitates information delivery. Meanwhile, socialization serves as a preventive measure. Thus, services and socialization complement each other in improving participants' understanding.

ABSTRAK

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan telah mencapai cakupan kepesertaan yang tinggi dan mendekati *Universal Health Coverage (UHC)*. Namun, masih terdapat permasalahan pemahaman peserta mengenai hak, kewajiban, dan prosedur pelayanan, khususnya di Kota Palangka Raya. Penelitian ini bertujuan menganalisis upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dalam meningkatkan pemahaman peserta melalui pelayanan dan sosialisasi program JKN. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa sebagian peserta belum memahami mekanisme kepesertaan, seperti administrasi, pembayaran iuran, perubahan fasilitas kesehatan, dan program rehabilitasi tunggakan. Pelayanan langsung dinilai lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta karena interaksi dengan petugas memudahkan penyampaian informasi. Sementara itu, sosialisasi berperan sebagai upaya preventif. Dengan demikian, pelayanan dan sosialisasi saling melengkapi dalam meningkatkan pemahaman peserta.

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan salah satu program strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan *Universal Health Coverage (UHC)*, yaitu jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk. Sejak diimplementasikan pada tahun 2014, program ini terus menunjukkan perkembangan yang signifikan, terutama dalam peningkatan jumlah peserta yang setiap tahunnya mengalami tren kenaikan. Berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2026), jumlah penduduk Indonesia pada tahun terbaru mencapai sekitar 287,2 juta jiwa, sedangkan jumlah peserta Program JKN per 30 April 2026 telah mencapai sekitar 282,1 juta jiwa atau sekitar 98,2% dari total penduduk Indonesia. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Program JKN telah berhasil menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan data (BPJS Kesehatan, 2026), peserta program JKN terdiri dari beberapa segmen kepesertaan, yaitu PBI APBN sebesar 41,99%, PBI APBD 21,22%, PPU-PN 7,46%, PPU-BU 16,38%, PBPU-Pekerja 11,04%, dan Bukan Pekerja 1,91%.



Gambar 1. Data Peserta Program JKN

Sumber: Cakupan Data Kepesertaan Program JKN-KIS berdasarkan segmentasi Kepesertaan per 30 April 2026

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara cakupan kepesertaan, Indonesia telah berada pada tahap *Universal Health Coverage (UHC)*. Namun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, terutama dalam memastikan pemahaman masyarakat terhadap sistem kepesertaan, hak dan kewajiban, serta alur pelayanan dalam program JKN agar manfaat program dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh peserta.

Secara khusus, kondisi kepesertaan JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya juga menunjukkan perkembangan yang positif. Berdasarkan data keaktifan peserta JKN di wilayah kerja BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, diketahui bahwa tingkat keaktifan peserta mengalami peningkatan dari bulan Maret 2026 sebesar 63,80% menjadi 64,52% pada April 2026. Jumlah peserta JKN pada April 2026 tercatat mencapai 210.988 peserta. Peningkatan ini menunjukkan adanya perkembangan positif dalam kepesertaan dan keaktifan peserta JKN di Kota Palangka Raya. Meskipun kenaikannya belum terlalu signifikan, kondisi tersebut mencerminkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepesertaan aktif dalam program JKN. Data ini juga menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman peserta melalui berbagai pelayanan administrasi serta kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya jumlah peserta dan tingkat keaktifan, diharapkan pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat dapat berjalan lebih optimal sesuai dengan tujuan program JKN dalam mendukung tercapainya *Universal Health Coverage (UHC)*.

Meskipun secara nasional cakupan kepesertaan JKN telah mencapai tingkat yang tinggi, permasalahan di tingkat daerah masih menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman masyarakat terhadap program tersebut. Hal ini juga terjadi di wilayah kerja Palangka Raya, dimana masih ditemukan peserta JKN yang belum memahami secara menyeluruh mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta, prosedur pelayanan kesehatan, serta mekanisme rujukan berjenjang yang berlaku. Kondisi ini sering terlihat dari adanya keluhan peserta terkait alur pelayanan, ketidaksesuaian ekspektasi terhadap fasilitas kesehatan, hingga kesalahan dalam penggunaan layanan JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan. Selain itu, masih terdapat peserta yang kurang aktif dalam mengikuti perkembangan informasi program JKN, baik karena keterbatasan akses informasi maupun rendahnya literasi kesehatan dan digital. Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan program JKN tidak hanya ditentukan oleh tingginya jumlah peserta, tetapi juga oleh sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap sistem yang berlaku, sehingga diperlukan upaya yang lebih intensif dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya melalui pelayanan yang optimal dan kegiatan sosialisasi yang berkelanjutan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa upaya peningkatan pemahaman

peserta JKN sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang informatif, responsif, dan mudah diakses mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap prosedur layanan dan hak serta kewajiban dalam program JKN (Irawan et al., 2023). Selain itu, sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui tatap muka maupun media digital, terbukti berperan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai mekanisme kepesertaan dan pemanfaatan layanan kesehatan (Setiawan, 2024). Penelitian lain juga menegaskan bahwa kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan penyampaian informasi yang efektif menjadi faktor penting dalam membentuk pemahaman dan partisipasi peserta dalam program JKN (Syahda, 2024). Dengan demikian, pelayanan dan sosialisasi dapat dikatakan sebagai dua strategi utama yang saling melengkapi dalam meningkatkan pemahaman peserta JKN.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa program JKN tidak hanya berhasil dalam memperluas cakupan kepesertaan, tetapi juga mampu meningkatkan pemahaman peserta secara menyeluruh. Pemahaman yang baik akan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan secara tepat, meningkatkan kepuasan peserta, serta mendukung keberlanjutan program JKN itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif mengenai upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pemahaman peserta melalui pelayanan dan sosialisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dalam meningkatkan pemahaman peserta melalui pelayanan dan sosialisasi program JKN, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan upaya tersebut.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program jaminan sosial kesehatan yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan, sebagai bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Intinya, program ini ingin memastikan seluruh warga Indonesia bisa mendapatkan layanan kesehatan yang layak dan murah, tanpa khawatir soal biaya.

Menurut Agustina et al (2019), JKN jadi salah satu reformasi kesehatan terbesar di dunia untuk capai *Universal Health Coverage (UHC)*, di mana semua orang punya akses layanan kesehatan tanpa beban finansial berat. Program ini juga membantu pemerataan layanan kesehatan ke seluruh pelosok Indonesia. Kementerian Kesehatan RI (2013) menjelaskan JKN berjalan dengan prinsip gotong royong, kepesertaan wajib, dan nirlaba, supaya sistemnya adil dan bisa bertahan lama. Gotong royong artinya yang sehat bantu yang sakit, yang mampu bantu yang kurang mampu.

BPJS Kesehatan sebagai Penyelenggara JKN; BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Lembaga ini bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan kesehatan kepada masyarakat

melalui sistem jaminan sosial, serta memastikan peserta memperoleh akses layanan kesehatan yang berkualitas baik di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun rujukan lanjutan (Haris et al., 2023).

Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan tidak hanya mengelola administrasi kepesertaan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan mutu layanan dan pemahaman peserta melalui penyederhanaan prosedur serta kegiatan sosialisasi. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman peserta dan keluhan terhadap pelayanan, sehingga diperlukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Negara et al., 2023; Prasetyo et al., 2025).

Pemahaman peserta dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kemampuan peserta dalam mengetahui dan memahami informasi terkait program, termasuk hak, kewajiban, serta alur pelayanan kesehatan yang berlaku. Pemahaman ini sangat penting karena akan menentukan bagaimana peserta memanfaatkan layanan kesehatan secara tepat. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman peserta JKN masih belum merata dan cenderung mengalami fluktuasi, terutama dalam aspek prosedur pelayanan dan hak kewajiban peserta (Fitrawan et al. (2023).

Selain itu, pemahaman peserta juga dipengaruhi oleh upaya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pemerintah maupun BPJS Kesehatan. Peningkatan pemahaman peserta menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan program JKN, terutama dalam mencapai cakupan kesehatan semesta. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif dalam penyampaian informasi agar peserta mampu memahami dan menggunakan layanan JKN secara optimal.

Pelayanan peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bentuk layanan yang diberikan BPJS Kesehatan untuk memastikan peserta memperoleh akses pelayanan kesehatan yang mudah, cepat, dan sesuai kebutuhan. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan pengalaman peserta dalam memanfaatkan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan (Prasetyo et al., 2025).

Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penguatan layanan digital, serta perbaikan layanan tatap muka. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan pemahaman peserta terhadap mekanisme JKN, meskipun masih terdapat kendala berupa kesenjangan antara harapan peserta dan kualitas layanan yang diterima sehingga perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan (Bahri et al., 2022).

Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan upaya penyampaian informasi oleh BPJS Kesehatan kepada masyarakat untuk meningkatkan

pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban, serta prosedur pelayanan JKN. Sosialisasi ini mencakup informasi pendaftaran, alur pelayanan, dan manfaat program agar peserta dapat menggunakan layanan kesehatan secara tepat. Kegiatan sosialisasi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan jumlah peserta aktif serta mengurangi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap program JKN (Amalia et al., 2025).

Selain itu, sosialisasi JKN berperan dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum memahami program secara menyeluruh, terutama di tingkat daerah. Kurangnya jangkauan informasi menyebabkan sebagian peserta tidak mengetahui secara detail mekanisme layanan JKN (Zein & Marisa, 2023). Oleh karena itu, sosialisasi yang efektif dan berkelanjutan diperlukan agar masyarakat lebih memahami sistem JKN dan dapat memanfaatkannya secara optimal.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pemahaman peserta melalui pelayanan dan sosialisasi program JKN. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan dan efektivitas sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap informasi yang diberikan, sehingga hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kegiatan sosialisasi di masa mendatang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan kondisi pelayanan, sosialisasi, dan pemahaman peserta secara langsung di lapangan. Penelitian dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dengan waktu pelaksanaan pada bulan Maret hingga April 2026, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang relevan sesuai dengan kondisi nyata.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta, kualitas pelayanan, serta efektivitas sosialisasi, observasi untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan sosialisasi, serta dokumentasi sebagai data pendukung dalam penelitian.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, serta

keterlibatan langsung peneliti sebagai petugas magang di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya, diperoleh gambaran mengenai kondisi pemahaman peserta serta upaya peningkatan pemahaman melalui pelayanan dan sosialisasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Permasalahan Pemahaman Peserta di Lapangan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak peserta yang belum memahami secara menyeluruh terkait mekanisme kepesertaan dalam program JKN. Temuan ini diperoleh tidak hanya dari wawancara dan observasi, tetapi juga dari pengalaman langsung peneliti selama menjalankan tugas sebagai petugas magang di bagian pelayanan peserta.

Selama pelaksanaan magang, peneliti terlibat secara langsung dalam proses pelayanan sehingga memahami alur pelayanan serta berbagai pertanyaan yang paling sering diajukan oleh peserta. Permasalahan yang dominan meliputi prosedur penambahan anggota keluarga, kewajiban pembayaran iuran, serta mekanisme perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

Selain itu, ditemukan pula permasalahan lain yang cukup sering terjadi, seperti ketidakpahaman peserta mengenai cara pembayaran iuran BPJS Kesehatan, program Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) bagi peserta yang memiliki tunggakan, tata cara pengambilan nomor antrean pelayanan, serta prosedur perubahan kelas kepesertaan.

Dalam praktiknya, banyak peserta yang datang tanpa mengetahui persyaratan administrasi maupun alur prosedur yang harus dilakukan. Hal ini menyebabkan peserta mengalami kebingungan dalam mengakses layanan serta menimbulkan berbagai pertanyaan berulang kepada petugas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun informasi mengenai program JKN telah tersedia, masih terdapat kesenjangan antara informasi yang disampaikan dengan tingkat pemahaman peserta di lapangan, khususnya pada aspek administratif dan prosedural.

Peran Pelayanan dalam Meningkatkan Pemahaman Peserta

Permasalahan yang dihadapi peserta tersebut direspons secara langsung melalui pelayanan yang diberikan oleh petugas BPJS Kesehatan. Dalam hal ini, peneliti sebagai petugas magang turut berperan dalam memberikan penjelasan kepada peserta terkait berbagai permasalahan yang dihadapi.

Dalam proses pelayanan, petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai penyampai informasi dan edukator bagi peserta. Penjelasan diberikan secara langsung dan komunikatif mengenai prosedur penambahan anggota keluarga, kewajiban pembayaran iuran, mekanisme perubahan fasilitas kesehatan, tata cara pembayaran, program rehabilitasi tunggakan, pengambilan nomor antrean, serta perubahan kelas kepesertaan.

Penyampaian informasi dilakukan dengan menyesuaikan bahasa dan tingkat pemahaman peserta, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan lebih mudah. Berdasarkan hasil observasi, peserta yang sebelumnya mengalami kebingungan menjadi lebih memahami setelah mendapatkan penjelasan secara langsung dari petugas.

Peran Sosialisasi dalam Meningkatkan Pemahaman Peserta

Selain pelayanan langsung, sosialisasi program JKN juga menjadi upaya penting dalam meningkatkan pemahaman peserta. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai metode, baik secara tatap muka maupun melalui media digital.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan dengan pemahaman yang terbatas terkait prosedur dasar kepesertaan. Hal ini terlihat dari banyaknya pertanyaan mendasar yang diajukan oleh peserta, yang seharusnya dapat dipahami melalui kegiatan sosialisasi.

Rendahnya pemahaman ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan jangkauan sosialisasi, rendahnya partisipasi masyarakat, serta perbedaan tingkat literasi digital. Oleh karena itu, sosialisasi yang dilakukan masih perlu ditingkatkan agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih efektif.

Analisis Keterkaitan Pelayanan, Sosialisasi dan Pemahaman Peserta

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan dan sosialisasi memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam meningkatkan pemahaman peserta. Pelayanan berperan sebagai sarana edukasi langsung ketika peserta menghadapi permasalahan, sedangkan sosialisasi berfungsi sebagai upaya preventif agar peserta telah memahami informasi sebelum menggunakan layanan.

Namun, apabila sosialisasi belum berjalan secara optimal, maka beban penyampaian informasi akan lebih banyak terjadi pada saat pelayanan. Hal ini terlihat dari banyaknya peserta yang masih mengajukan pertanyaan dasar ketika datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Dengan demikian, diperlukan sinergi antara peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas sosialisasi agar pemahaman peserta dapat meningkat secara lebih optimal.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman peserta.

Hal ini terlihat dari perubahan kondisi peserta yang sebelumnya mengalami kebingungan terkait prosedur administrasi dan pelayanan, menjadi lebih memahami setelah memperoleh penjelasan secara langsung dari petugas. Pelayanan yang komunikatif dan responsif, serta didukung oleh kegiatan sosialisasi, terbukti mampu membantu peserta dalam memahami berbagai aspek kepesertaan, seperti kewajiban

pembayaran iuran, prosedur perubahan fasilitas kesehatan, serta mekanisme pelayanan lainnya.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, upaya BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya dalam meningkatkan pemahaman peserta JKN dilakukan melalui pelayanan dan sosialisasi yang saling melengkapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat peserta yang belum memahami mekanisme kepesertaan, seperti administrasi, pembayaran iuran, perubahan fasilitas kesehatan, dan program REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap).

Pelayanan langsung dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta karena informasi disampaikan secara komunikatif dan mudah dipahami. Sementara itu, sosialisasi berperan sebagai sarana edukasi preventif, meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jangkauan informasi dan rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas sosialisasi secara berkelanjutan agar pemahaman peserta terhadap program JKN dapat meningkat lebih optimal.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palangka Raya diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan peserta melalui penyampaian informasi yang lebih sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami masyarakat. Selain itu, kegiatan sosialisasi perlu dilakukan secara lebih intensif dan merata, baik melalui tatap muka maupun media digital, agar informasi mengenai program JKN dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

BPJS Kesehatan juga diharapkan dapat meningkatkan edukasi terkait prosedur administrasi, pembayaran iuran, penggunaan layanan digital, serta mekanisme pelayanan JKN guna mengurangi kesalahan dan kebingungan peserta saat mengakses layanan kesehatan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengembangkan kajian mengenai pelayanan dan pemahaman peserta JKN dengan cakupan yang lebih luas serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., et al. (2019). *Universal health coverage in Indonesia: concept, progress, and challenges*. 1–11.
- Ahmad Fitrawan, Abd. Rahman, M. N. (2023). *Pertumbuhan Peserta, Pemanfaatan Layanan Kesehatan, serta Tingkat Pemahaman Peserta terhadap Program*

- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).*
<https://doi.org/https://doi.org/10.37531/mirai.v8i2.5120>
- Bahri, S., Siregar, A. A., Industri, J. T., Teknik, F., & Malikussaleh, U. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. 11(1).
- BPJS Kesehatan. (2026). *Portal Data JKN*. BPJS Kesehatan.go.id. <https://data.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs-portal/action/dash-publik-detail.cbi?id=22f081ce-419d-11eb-a5e7-b5beb99935c0#>
- Haris, A., Gea, P., Darusman, Y. M., Pamulang, U., Selatan, T., Kesehatan, J., & Kerja, K. P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Bpjs Ketenagakerjaan*. 3(1), 26–34.
- Indonesia, K. K. R. (2013). *Buku pegangan sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/bpjs/BukuPeganganSosialisasiJKN-SJSN.pdf>
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal) Public Perception of Health Insurance Technology-Based Innovation in Indonesia*. 13(1), 31–40. <https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.7904>
- Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin*. (2026). Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/WVc0MGEyMXBkVFUxY25KeE9HdDZkbTQzWkVkb1p6MDkjMw==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin>
- Kesehatan, J., Jkn, N., Amalia, D. U., & Susilawati, E. (2025). *Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn)*. 10(September).
- Negara, J. A., Publik, L., Persepsi, D. A. N., Di, M., Yani, R. A., & Metro, K. (2023). *Sawala Sawala*. 4039, 278–288. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i2.7626>
- Prasetyo, R. F., Wibhawa, H., Gadistina, W., Nurcahyo, C., Nugraha, M. S., Arma, S., & Gani, Y. S. (2025). *Effectiveness of BPJS Kesehatan Service Quality Transformation*. 5(1), 14–34. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v5i1.309>
- Syahda. (2024). *Tingkat Pengetahuan Peserta JKN terhadap Pelayanan Promotif Preventif BPJS Kesehatan di Puskesmas Kauman Tulungagung*. 1(1), 14–21.
- Zein, E. R., & Marisa, A. P. (2023). *Sosialisasi Kepesertaan BPJS dalam Program JKN sebagai Upaya Universal Health Coverage di Desa Baron Kabupaten Nganjuk*. 3(1), 339–346.