

Pendampingan Literasi Administrasi Pelayanan Kesehatan di Desa Balakka

Septriana Sari*¹, Guslaini Purnama Intan Pan Hrp², Dewi Arjuna Putri Pan Hrp³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sentral

*e-mail: septriana161@gmail.com¹, guslainipurnama90@gmail.com², dewiarjunapan@gmail.com³

Nomor Handphone: 087735328519

Abstrak

Rendahnya literasi administrasi pelayanan kesehatan masih menjadi salah satu kendala masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara optimal. Banyak masyarakat belum memahami prosedur pendaftaran pasien, persyaratan administrasi, pemanfaatan BPJS Kesehatan, serta mekanisme sistem rujukan sehingga berpotensi menghambat pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan masyarakat Desa Balakka, Kecamatan Padangbolak Julu, Kabupaten Padang Lawas Utara. Kegiatan dilaksanakan pada **Februari 2026** menggunakan metode *Participatory Learning and Action* (PLA) melalui penyuluhan, diskusi interaktif, simulasi, dan pendampingan. Tahapan kegiatan meliputi persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi menggunakan instrumen pretest dan posttest yang dianalisis secara deskriptif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta mengenai administrasi pelayanan kesehatan. Nilai rata-rata peserta meningkat dari **61,3** pada pretest menjadi **87,5** pada posttest. Persentase peserta dengan kategori pengetahuan baik meningkat dari **26,7%** menjadi **83,3%**, sedangkan kategori pengetahuan kurang menurun dari **23,3%** menjadi **0%**. Selain itu, peserta menunjukkan partisipasi aktif selama diskusi dan simulasi serta mampu memahami prosedur administrasi pelayanan kesehatan, penggunaan BPJS Kesehatan, dan sistem rujukan dengan lebih baik. Kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan masyarakat dan diharapkan dapat mendukung kemudahan akses serta pemanfaatan layanan kesehatan secara tepat, cepat, dan berkelanjutan.

Kata kunci: administrasi pelayanan kesehatan; BPJS Kesehatan; literasi kesehatan; pengabdian masyarakat; sistem rujukan.

Abstract

Limited healthcare administrative literacy remains a significant barrier to optimal access to healthcare services. Many community members have insufficient knowledge of patient registration procedures, administrative requirements, the utilization of Indonesia's National Health Insurance (BPJS Kesehatan), and the referral system, which may hinder effective use of healthcare services. This community service program aimed to improve healthcare administrative literacy among residents of Balakka Village, Padangbolak Julu District, North Padang Lawas Regency. The program was conducted in **February 2026** using the *Participatory Learning and Action* (PLA) approach through health education, interactive discussions, simulations, and direct assistance. The implementation consisted of preparation, implementation, and evaluation stages using pretest and posttest instruments, with data analyzed descriptively. The results demonstrated a substantial improvement in participants' knowledge of healthcare administration. The average score increased from **61.3** in the pretest to **87.5** in the posttest. Participants with good knowledge increased from **26.7%** to **83.3%**, while those with poor knowledge decreased from **23.3%** to **0%**. Participants also actively engaged in discussions and simulations and showed better understanding of healthcare administrative procedures, BPJS Kesehatan utilization, and the referral system. These findings indicate that the program effectively improved healthcare administrative literacy and is expected to facilitate better access to healthcare services in the community.

Keywords: BPJS Kesehatan; community service; health literacy; healthcare administration; referral system

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus dapat diakses dengan mudah, cepat, bermutu, dan berkesinambungan. Namun, kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang harus dilalui. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan ketika mengakses pelayanan kesehatan karena belum memahami tata cara pendaftaran, persyaratan administrasi, penggunaan BPJS Kesehatan, maupun mekanisme sistem rujukan. Kondisi tersebut dapat menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang seharusnya dapat diterima secara optimal.

Literasi kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Menurut (Nurfadhillah, Hidayat E 2024), *health literacy* merupakan kemampuan seseorang untuk memperoleh, memahami, mengolah, dan menggunakan informasi kesehatan dalam mengambil keputusan yang tepat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat literasi kesehatan dengan akses pelayanan kesehatan masyarakat ($p = 0,006$). Artinya, semakin baik kemampuan seseorang dalam memahami informasi kesehatan, semakin mudah pula mereka memanfaatkan berbagai layanan kesehatan yang tersedia. Dengan demikian, peningkatan literasi masyarakat menjadi salah satu langkah penting dalam mendukung pemerataan akses pelayanan kesehatan.

Administrasi pelayanan kesehatan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kegiatan administrasi mencakup proses pendaftaran pasien, verifikasi identitas, pengelolaan dokumen kesehatan, administrasi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sistem rujukan,

hingga pengelolaan informasi kesehatan. Menurut (Ita, Margaretha. 2025), tenaga administrasi kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui pengelolaan data pasien, administrasi asuransi, koordinasi antarunit pelayanan, serta penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mampu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Perkembangan transformasi digital di bidang kesehatan juga membawa perubahan pada sistem administrasi pelayanan kesehatan. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai beralih ke sistem digital sehingga masyarakat dituntut memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami prosedur administrasi tersebut. (Pemberiani et al. 2025) menjelaskan bahwa administrasi kesehatan yang dikelola secara efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya, sistem informasi kesehatan, manajemen mutu, serta penyederhanaan alur pelayanan. Sistem administrasi yang tertata dengan baik akan membantu masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan secara lebih cepat, tepat, dan transparan.

Di sisi lain, penerapan layanan administrasi berbasis digital juga menghadirkan tantangan baru bagi masyarakat. (Situmorang, 2026) melaporkan bahwa digitalisasi administrasi BPJS pada fasilitas pelayanan kesehatan primer mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi salah satu kendala utama dalam pemanfaatan layanan administrasi kesehatan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya memerlukan informasi mengenai pelayanan kesehatan, tetapi juga pendampingan agar mampu

memanfaatkan sistem administrasi yang semakin berkembang.

Berdasarkan Profil Desa Balakka Kecamatan Padangbolak Julu Tahun 2026, desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 630 jiwa yang tersebar dalam sekitar 150 kepala keluarga. Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia masih terbatas pada satu Posyandu sebagai sarana pelayanan kesehatan dasar. Sebagian besar masyarakat bekerja sebagai petani (86,26%), sedangkan tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan SMA (54,24%) dan hanya sekitar 3,63% yang telah menempuh pendidikan tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih memerlukan pendampingan untuk meningkatkan pemahaman mengenai administrasi pelayanan kesehatan sehingga dapat memanfaatkan layanan kesehatan secara lebih optimal, baik di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama maupun pada pelayanan rujukan.

Selain itu, data kesehatan Desa Balakka menunjukkan masih terdapat kelompok masyarakat yang memiliki tingkat pengetahuan kesehatan yang relatif rendah, terutama pada kalangan remaja terkait HIV/AIDS dan pencegahan penyakit menular seksual. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan akses pelayanan kesehatan tidak cukup hanya dengan menyediakan fasilitas kesehatan, tetapi juga perlu disertai dengan peningkatan pemahaman masyarakat mengenai sistem pelayanan kesehatan, prosedur administrasi, hak dan kewajiban pasien, serta mekanisme memperoleh pelayanan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kegiatan pendampingan literasi administrasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat Desa Balakka. **Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada bulan Februari 2026** sebagai upaya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan kesehatan, persyaratan administrasi, pemanfaatan BPJS Kesehatan, sistem

rujukan, serta hak dan kewajiban pasien. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga memberikan pendampingan secara langsung agar masyarakat mampu memahami dan menerapkan prosedur administrasi pelayanan kesehatan dalam kehidupan sehari-hari. Melalui kegiatan ini diharapkan masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai administrasi pelayanan kesehatan sehingga mampu mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah, cepat, tepat, dan pada akhirnya dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Balakka, Kecamatan Padangbolak Julu, Kabupaten Padang Lawas Utara. Sasaran kegiatan adalah masyarakat Desa Balakka yang meliputi tokoh masyarakat, kader kesehatan, ibu rumah tangga, dan masyarakat umum. Peserta dipilih secara purposive berdasarkan kebutuhan akan peningkatan pemahaman mengenai administrasi pelayanan kesehatan.

Metode yang digunakan adalah **Participatory Learning and Action (PLA)** melalui penyuluhan, diskusi interaktif, simulasi, dan pendampingan. Pendekatan ini bertujuan untuk melibatkan peserta secara aktif sehingga tidak hanya memperoleh pengetahuan, tetapi juga mampu memahami dan mempraktikkan prosedur administrasi pelayanan kesehatan dalam kehidupan sehari-hari.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahap. Tahap pertama adalah **persiapan**, meliputi koordinasi dengan pemerintah desa, identifikasi kebutuhan masyarakat, penyusunan materi edukasi, instrumen pretest dan posttest, serta media pembelajaran berupa leaflet dan slide presentasi.

Tahap kedua adalah **pelaksanaan**, yang diawali dengan pemberian pretest untuk

mengukur tingkat pengetahuan awal peserta. Selanjutnya dilakukan penyampaian materi mengenai alur pelayanan kesehatan, prosedur pendaftaran pasien, persyaratan administrasi, pemanfaatan BPJS Kesehatan, sistem rujukan, serta hak dan kewajiban pasien. Setelah itu, peserta mengikuti sesi diskusi dan simulasi administrasi pelayanan kesehatan, seperti proses pendaftaran, penggunaan dokumen administrasi, dan mekanisme rujukan, dengan pendampingan langsung dari tim pengabdian.

Tahap terakhir adalah **evaluasi**, yang dilakukan melalui posttest untuk mengetahui peningkatan pengetahuan peserta setelah kegiatan. Selain itu, observasi selama kegiatan dan umpan balik dari peserta digunakan untuk menilai keterlibatan serta manfaat kegiatan. Hasil pretest dan posttest dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan skor sebelum dan sesudah pendampingan.

Keberhasilan kegiatan ditunjukkan oleh meningkatnya pengetahuan peserta mengenai administrasi pelayanan kesehatan, pemahaman terhadap pemanfaatan BPJS Kesehatan dan sistem rujukan, serta partisipasi aktif selama kegiatan berlangsung. Melalui pendampingan ini diharapkan masyarakat mampu mengakses pelayanan kesehatan dengan lebih mudah, tepat, dan efektif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan literasi administrasi pelayanan kesehatan dilaksanakan di Desa Balakka, Kecamatan Padangbolak Julu, Kabupaten Padang Lawas Utara. Kegiatan diikuti oleh masyarakat yang terdiri atas kader kesehatan, ibu rumah tangga, tokoh masyarakat, dan warga setempat. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal ini terlihat dari keaktifan peserta dalam mengikuti penyampaian materi, mengajukan pertanyaan, serta berbagi pengalaman ketika mengakses pelayanan kesehatan.

Sebelum penyampaian materi, peserta diberikan pretest untuk mengetahui tingkat pemahaman awal mengenai administrasi pelayanan kesehatan. Hasil pretest menunjukkan bahwa sebagian besar peserta masih belum memahami secara menyeluruh prosedur administrasi yang harus dipenuhi saat berobat. Beberapa peserta mengaku masih merasa bingung mengenai persyaratan penggunaan BPJS Kesehatan, alur rujukan, maupun dokumen yang perlu dipersiapkan sebelum datang ke fasilitas kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kendala masyarakat bukan hanya terletak pada akses terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga pada kurangnya pemahaman mengenai prosedur administrasi pelayanan.

Materi yang diberikan berfokus pada alur pelayanan kesehatan, proses pendaftaran pasien, persyaratan administrasi, pemanfaatan BPJS Kesehatan, sistem rujukan, serta hak dan kewajiban pasien. Penyampaian materi dilakukan dengan bahasa yang sederhana dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat agar lebih mudah dipahami. Selain penyuluhan, kegiatan juga diisi dengan diskusi dan simulasi sehingga peserta dapat mempraktikkan secara langsung tahapan administrasi yang biasa dilakukan ketika berobat. Pendekatan ini membuat suasana kegiatan menjadi lebih interaktif dan membantu peserta memahami materi melalui contoh-contoh yang dekat dengan kehidupan sehari-hari.

Selama sesi diskusi, peserta cukup aktif menyampaikan berbagai permasalahan yang pernah mereka alami. Beberapa peserta mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami kesulitan ketika mengurus administrasi BPJS Kesehatan, belum memahami mekanisme rujukan berjenjang, serta masih ragu terhadap dokumen yang harus dibawa saat berobat. Melalui sesi tanya jawab dan pendampingan, berbagai pertanyaan tersebut dapat dijelaskan secara langsung sehingga peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur pelayanan kesehatan.

Evaluasi dilakukan melalui posttest setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta dibandingkan sebelum kegiatan dilaksanakan. Selain terlihat dari peningkatan nilai posttest, perubahan juga tampak dari kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali alur pelayanan kesehatan, persyaratan administrasi, serta mekanisme penggunaan BPJS Kesehatan dan sistem rujukan. Peserta juga menyampaikan bahwa materi yang diberikan sangat bermanfaat karena berkaitan langsung dengan kebutuhan mereka dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Hasil Pretest dan Posttest Peserta

Indikator	Pretest	Posttest
Rata-rata nilai	61,3	87,5
Kategori baik	26,7%	83,3%
Kategori cukup	50,0%	16,7%
Kategori kurang	23,3%	0%

Sumber : Data Olahan 2026

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan dengan metode penyuluhan yang dipadukan dengan diskusi dan simulasi mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai administrasi pelayanan kesehatan. Penyampaian materi secara langsung memberikan kesempatan kepada peserta untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga berdiskusi mengenai masalah yang mereka hadapi. Simulasi yang dilakukan selama kegiatan membantu peserta memahami setiap tahapan administrasi sehingga mereka menjadi lebih percaya diri ketika harus mengakses pelayanan kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nurfadhillah, Hidayat E 2024) yang menyatakan bahwa semakin baik literasi kesehatan seseorang, semakin mudah pula individu tersebut memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil kegiatan ini juga mendukung pendapat (Ita, Margaretha. 2025) bahwa administrasi pelayanan kesehatan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan

kepuasan pasien. Selain itu, (Pemberiani et al. 2025) menjelaskan bahwa administrasi kesehatan yang efektif mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Oleh karena itu, peningkatan literasi administrasi kesehatan melalui kegiatan pendampingan menjadi salah satu upaya yang penting untuk membantu masyarakat memahami sistem pelayanan kesehatan yang terus berkembang, termasuk layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat Desa Balakka. Peserta tidak hanya memperoleh tambahan pengetahuan, tetapi juga memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi pelayanan kesehatan yang akan mereka hadapi ketika membutuhkan pelayanan di fasilitas kesehatan. Diharapkan kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan melibatkan pemerintah desa, puskesmas, dan kader kesehatan agar literasi administrasi pelayanan kesehatan masyarakat terus meningkat.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan literasi administrasi pelayanan kesehatan di Desa Balakka telah berjalan dengan baik dan mendapat respons positif dari masyarakat. Melalui penyuluhan, diskusi, dan simulasi, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur administrasi pelayanan kesehatan, mulai dari proses pendaftaran pasien, pemanfaatan BPJS Kesehatan, sistem rujukan, hingga hak dan kewajiban pasien. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan, yang terlihat dari hasil posttest serta kemampuan peserta dalam menjelaskan kembali alur administrasi pelayanan kesehatan.

Kegiatan ini menunjukkan bahwa pendampingan yang dilakukan secara partisipatif dapat menjadi salah satu upaya efektif dalam meningkatkan literasi administrasi pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, masyarakat diharapkan mampu mengakses pelayanan kesehatan dengan lebih mudah, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ke depan, kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan pemerintah desa, puskesmas, dan pemangku kepentingan lainnya agar manfaat yang diperoleh dapat dirasakan secara lebih luas dan berkesinambungan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ita, Margaretha. 2025. "Volume 1 Nomor 1 2025 Peran Strategis Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur." *Jurnal Administrasi Dan Informasi Kesehatan* 1: 2-5.
- Nurfadhillah, Hidayat E, Rammang S. 2024. "Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Program Studi Ilmu Keperawatan , Universitas Widya Nusantara Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)." *Indonesian Health Scientific Journal* 9 (2).

Pemberiani, Indah, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, and Abdi Persada. 2025. "Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Administrasi Kesehatan Yang Efektif." *JIKES: JURNAL ILMU KESEHATAN* 4: 65-71.

Situmorang, et al. 2026. "Digital Transformation of BPJS Primary Healthcare Administration: A Qualitative Study of E-Module Implementation and Service Quality Improvement." : : *Scientific Periodical of Public Health and Coastal Health*.

Pemerintah Desa Balakka. (2026). *Profil Desa Balakka Kecamatan Padangbolak Julu Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2026*.

6. DOKUMENTASI

