

**PENYULUHAN TENTANG PROMOSI KESEHATAN ALUR
PELAYANAN BPJS DARI PUSKESMAS KE RUMAH SAKIT PADA
LANJUT USIA DI DESA SOSORGONTING-DOLOKSANGGUL**

***HEALTH PROMOTION SESSION ON THE BPJS SERVICE PROCESS FROM
COMMUNITY HEALTH CENTERS TO HOSPITALS FOR THE ELDERLY IN
SOSORGONTING-DOLOKSANGGUL VILLAGE***

Dewi Purba¹, Crisna Lumbangaol², Dewi Ayu L. Hutagaol³, Kino Siboro⁴

E-mail: dewi.purba@stikeskb.ac.id

Abstrak

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berperan penting dalam menjamin akses pelayanan kesehatan bagi lanjut usia (lansia), mengingat kelompok ini memiliki kerentanan tinggi terhadap penyakit kronis dan kebutuhan pelayanan berkelanjutan. Alur pelayanan BPJS dimulai dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), seperti puskesmas, sebagai pintu masuk utama pelayanan. Lansia memperoleh pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai indikasi medis. Apabila kondisi kesehatan tidak dapat ditangani di puskesmas, maka pasien lansia akan dirujuk ke rumah sakit rujukan tingkat lanjutan berdasarkan sistem rujukan berjenjang BPJS. Proses rujukan meliputi pemeriksaan awal, penetapan diagnosis sementara, penerbitan surat rujukan, serta penyesuaian dengan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS. Alur pelayanan ini bertujuan untuk menjamin kesinambungan pelayanan, efisiensi biaya, serta pemerataan akses layanan kesehatan bagi lansia. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui kendala seperti keterbatasan fasilitas, antrean pelayanan, dan pemahaman lansia terhadap prosedur BPJS. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan, koordinasi antar fasilitas kesehatan, serta edukasi yang berkelanjutan agar alur pelayanan BPJS bagi lansia dapat berjalan lebih optimal dan efektif.

Kata kunci: BPJS Kesehatan, Alur Pelayanan, Puskesmas, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Lanjut usia (lansia) merupakan kelompok penduduk yang mengalami penurunan fungsi fisik, psikologis, dan sosial sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan mudah diakses. Seiring meningkatnya angka harapan hidup, jumlah lansia di Indonesia, termasuk di Desa Sosorgonting, Kecamatan Doloksanggul, terus mengalami peningkatan.

Kondisi ini menuntut sistem pelayanan kesehatan yang efektif dan terintegrasi guna menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan lansia secara optimal. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan hadir sebagai program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan memberikan perlindungan dan kepastian akses pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, termasuk lansia. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan menerapkan sistem rujukan berjenjang, di mana puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berperan sebagai pintu masuk utama pelayanan kesehatan. Melalui puskesmas, lansia memperoleh

pelayanan dasar, pemeriksaan kesehatan rutin, serta penanganan awal terhadap keluhan kesehatan yang dialami. Apabila kondisi kesehatan lansia tidak dapat ditangani secara optimal di puskesmas, maka dilakukan rujukan ke rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan.

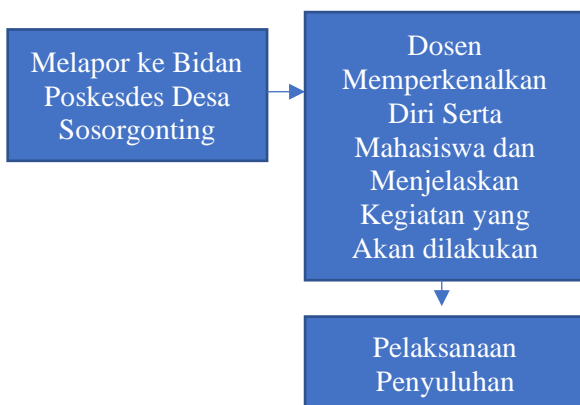
Alur pelayanan BPJS dari puskesmas ke rumah sakit menjadi sangat penting, terutama bagi lansia yang umumnya memiliki penyakit degeneratif atau kronis yang memerlukan penanganan lebih lanjut dan berkelanjutan. Kelancaran alur ini akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan, kecepatan penanganan, serta kepuasan lansia sebagai peserta BPJS Kesehatan. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan alur pelayanan BPJS di Desa Sosorgonting masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman lansia terhadap prosedur BPJS, akses transportasi menuju fasilitas kesehatan rujukan, serta lamanya waktu tunggu pelayanan.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji dan memahami alur pelayanan BPJS dari puskesmas ke rumah sakit pada lanjut usia di Desa Sosorgonting,

Kecamatan Doloksanggul, sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mendukung kesejahteraan lansia secara berkelanjutan.

METODE

Metode Pengabdian



Kegiatan pelatihan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan Pemilihan Kelompok Promosi Kesehatan
2. Menentukan Tema Promosi Kesehatan
3. Menyusun Satuan Acara Penyuluhan(SAP)
4. Menentukan Sasaran Promosi Kesehatan
5. Mengkoordinasi dan Meminta Izin Pada Pihak Bidan Desa
6. Menentukan Jadwal Promosi Kesehatan

7. Merancang Media Untuk Promosi Kesehatan

Keterkaitan

Kegiatan Penyuluhan tentang “Alur Pelayanan BPJS dari Puskesmas ke Rumah Sakit Pada Lanjut Usia Desa Sosorgonting Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan dilaksanakan oleh Dosen STIKes Kesehatan Baru yang mengikut sertakan Mahasiswa Peran Dosen STIKes Kesehatan Baru adalah sebagai pelaksana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tersebut dengan melakukan Penyuluhan Alur Pelayanan BPJS dari Puskesmas ke Rumah Sakit Pada Lanjut Usia Desa Sosorgonting

Peran Dosen STIKes Kesehatan Baru adalah sebagai pelaksana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tersebut dengan melakukan Penyuluhan Kesehatan guna :

1. Meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan dan petugas administrasi mengenai pentingnya manajemen antrian.
2. Melatih petugas puskesmas dalam penerapan strategi dan teknologi yang dapat mengoptimalkan sistem antrian.

3. Meningkatkan kepuasan pasien melalui pengelolaan antrian yang lebih baik.

Evaluasi Struktur

Seluruh Lansia Desa Sosorgoting beserta Beserta Bidan Desa hadir di Desa Sosorgoting Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan . Jumlah audiens yang hadir sesuai dengan jumlah audiens yang telah disepakati. Selama kegiatan berlangsung tidak ada audiens yang meninggalkan tempat sebelum penyuluhan selesai dilakukan.

Peralatan yang dibutuhkan untuk penyuluhan tersedia baik seperti, leaflet, dan Flip Cart.

Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu dari jam 08.30-10.00 WIB. Peran dan fungsi masing- masing anggota penyuluhan juga berjalan sesuai dengan perencanaan. Seluruh peserta dapat mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir dan tidak ada peserta yang meninggalkan lokasi sebelum penyuluhan selesai. Peserta terlihat memperhatikan penyampaian materi

dan berperan aktif dalam penyuluhan. Hal ini terlihat dari pertanyaan yang diajukan dan ikut aktif dalam memberikan jawaban pada saat evaluasi.

Evaluasi Hasil

Pada hari Selasa tanggal 28 Oktober 2025 , Dosen serta Mahasiswa STIKes Kesehatan Baru melakukan penyuluhan di Desa Sosorgoting, yang diikuti oleh 40 Orang Lanjut Usia beserta Bidan Desa, penyuluhan dilakukan di lapangan Poskesdes durasi waktu 30 menit yang dimana kami menggunakan alat bantu yaitu media cetak.

Selanjutnya kami menyampaikan teori penyuluhan kami, dimana kami menjelaskan tentang pengertian Alur Pelayanan BPJS DARI Puskesmas ke Rumah Sakit Pada Lanjut Usia Desa Sosorgoting Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan.

1. Lanjut usia menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap alur pelayanan BPJS, terutama terkait peran puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Sebagian besar lanjut usia mampu mengikuti prosedur pelayanan BPJS dari puskesmas hingga rumah sakit rujukan dengan lebih tertib, terutama yang mendapatkan pendampingan keluarga atau kader kesehatan.
3. Pelayanan kesehatan yang diterima lanjut usia menjadi lebih terarah dan sesuai kebutuhan medis berkat penerapan sistem rujukan berjenjang.
4. Akses lanjut usia terhadap pelayanan kesehatan lanjutan di rumah sakit mengalami peningkatan setelah melalui rujukan resmi dari puskesmas.
5. Waktu tunggu dan proses administrasi masih menjadi kendala yang dirasakan oleh lanjut usia, terutama pada pelayanan di rumah sakit rujukan.
6. Kondisi kesehatan lanjut usia dengan penyakit kronis lebih terpantau karena adanya kesinambungan pelayanan antara puskesmas dan rumah sakit.
7. Koordinasi antara puskesmas dan rumah sakit sudah berjalan,

namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

8. Secara keseluruhan, alur pelayanan BPJS dari puskesmas ke rumah sakit memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan lanjut usia, meskipun masih diperlukan perbaikan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan kegiatan PkM ini hal-hal yang dievaluasi adalah sebagai berikut :

Jumlah Lanjut usia yang hadir sebanyak 40 orang. Jumlah audiens yang hadir sesuai dari perkiraan jumlah audiens yang telah disepakati dengan Bidan Desa tersebut, yaitu sebanyak 40 orang. Selama kegiatan berlangsung tidak ada audiens yang meninggalkan tempat sebelum kegiatan selesai dilakukan. Peralatan yang dibutuhkan untuk kegiatan penyuluhan pengolahan sampah tersedia baik seperti power point, dan leaflet. Pelaksanaan penyuluhan kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang direncanakan yaitu dari jam 07.30-09.00 WIB. Peran dan fungsi masing-

masing anggota penyuluhan juga berjalan sesuai dengan perencanaan.

Seluruh peserta dapat mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir dan tidak ada peserta yang meninggalkan lokasi sebelum penyuluhan selesai. Peserta terlihat memperhatikan penyampaian materi dan berperan aktif dalam penyuluhan. Hal ini terlihat dari pertanyaan yang diajukan dan ikut aktif dalam memberikan jawaban pada saat evaluasi.

SIMPULAN

Alur pelayanan BPJS dari Puskesmas ke rumah sakit pada lanjut usia di Desa Sosorgonting telah berjalan sesuai dengan system rujukan berjenjang. Puskesmas berperan sebagai pelayanan tingkat pertama melalui pemeriksaan awal dan penentuan rujukan, sedangkan rumah sakit memberikan pelayanan lanjutan yang lebih komprehensif.

Pelaksanaan system ini mendukung kesinambungan pelayanan Kesehatan bagi lansia, namun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman prosedur BPJS, namun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman prosedur BPJS, keterbatasan konsisi fisik lansia, serta

waktu tunggu dan administrasi rujukan.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi kepada lansia dan keluarga serta perbaikan kualitas pelayanan dan sarana pendukung agar pelayanan BPJS lebih optimal dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Manita, R., Sudi Fahmi, H., & Ardiansah, A. (2024). *Implementasi Pelayanan Surat Rujukan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan. Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 5442–5451.
- Pangestika, S. N., Like Johana, P., & Nadia Sari, L. (2025). *Patient Perceptions of the BPJS Health Patient Referral System at the Bayan Purworejo Community Health Center. INDOGENIUS*.
- Sulisna, A., Pohan, H. D. J., & Meliala, S. A. (2025). *Pengaruh Kebijakan BPJS Kesehatan Tentang Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Penurunan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Medan Baru. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara*.
- Utami, P. B., & Muhlizardy, M. (2024). *Analisis Tingkat Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang*

Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Mahasiswa Ilmu Kesehatan, 2(4), 36–44.

Juwita, N. E., & Santoso, D. (2024). *Analysis of Factors Affecting Referral Rates in Community Health Centers: A Scoping Review. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional, 5(1).*

Wibowo, H., Putri, S. A., Susanti, E., & Azwita, S. N. (2023). *Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Sistem Rujukan BPJS Kesehatan. Jurnal Abdimas Multidisiplin, 2(1), 24–29.*