

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 2, Nomor 9, December 2023, Halaman 7-12
Licensed by CC BY-SA 4.0
ISSN: 2986-7002
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10251246>

Pendampingan Ketrampilan Berkomunikasi Bagi Kader Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kabupaten Kediri

Anggi Ardhiasti^{*1}, Ayu Tyas Purnamasari², Elystia Vidia Marselina³

^{1,2}Prodi D3 Asuransi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang

³Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang

*e-mail: anggi_ardhiasti@poltekkes-malang.ac.id¹, ayutyaspurnamasari@poltekkes-malang.ac.id²,
elys_jkt@poltekkes-malang.ac.id³

Abstrak

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia. Program ini telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, salah satunya adalah meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program JKN, salah satunya adalah masih kurangnya pengetahuan dan keterampilan kader JKN dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat menghambat keberhasilan program JKN dalam mencapai tujuannya. Tujuan: meningkatkan keterampilan berkomunikasi bagi kader JKN di Kabupaten Kediri. Metode: Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan metode pelatihan dan pendampingan dengan materi komunikasi interpersonal, komunikasi publik, dan materi Jaminan Kesehatan Nasional. Pendampingan dilaksanakan selama 1 hari dengan tujuan untuk memberikan kesempatan kepada kader JKN untuk mempraktikkan keterampilan berkomunikasi yang telah mereka pelajari. Hasil: Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan keterampilan berkomunikasi bagi kader JKN. Hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa peserta pelatihan dapat menerapkan keterampilan berkomunikasi yang telah mereka pelajari dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulan: Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah memberikan manfaat bagi para peserta dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan JKN di Kabupaten Kediri. Namun, perlu adanya upaya untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi bagi kader JKN secara berkelanjutan.

Kata kunci: komunikasi, kader, Jaminan Kesehatan Nasional

Abstract

National Health Insurance (JKN) is a government program that aims to provide health protection to all Indonesian people. This program has had a positive impact on the community, one of which is increasing community access to health services. However, there are still several obstacles in implementing the JKN program, one of which is the lack of knowledge and skills of JKN cadres in providing information and services to the community. This can hinder the success of the JKN program in achieving its goals. Objective: improve communication skills for JKN cadres in Kediri Regency. Method: This community service activity is carried out using training and mentoring methods with interpersonal communication, public communication and National Health Insurance material. Mentoring is carried out for 1 day with the aim of providing JKN cadres with the opportunity to teach the communication skills they have learned. Results: This community service activity was successful in improving communication skills for JKN cadres. This can be seen from the evaluation results which show that the training participants can apply the communication skills they have learned in providing information and services to the community. Conclusion: This community service activity has provided benefits for the participants and can improve the quality of JKN services in Kediri Regency. However, efforts need to be made to improve communication skills for JKN cadres on an ongoing basis.

Keywords: communication, cadre, National Health Insurance

Article Info

Received date: 10 November 2023

Revised date: 20 November 2023

Accepted date: 2 December 2023

PENDAHULUAN

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program nasional untuk mengatasi kendala akses pelayanan kesehatan yang dikelola BPJS Kesehatan yang bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan dari program JKN adalah untuk memberikan

kepastian bagi rakyat Indonesia dengan memberikan jaminan kesehatan yang menyeluruh, adil dan merata agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (BPJS Kesehatan, 2018).

JKN yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan adalah salah satu komitmen pemerintah untuk mencapai Cakupan Kesehatan Semesta atau *Universal Health Coverage* (UHC) yang menjamin bahwa semua penduduk memiliki hak yang sama dalam mengakses pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau (Djamhari *et al.*, 2020).

Dampak positif dari program JKN telah dirasakan langsung oleh masyarakat, JKN juga dapat secara langsung mengurangi beban biaya masyarakat Indonesia untuk mengakses fasilitas kesehatan dan juga telah meningkatkan pemenuhan hak dasar kesehatan seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu melalui skema PBI (Da Costa *et al.*, 2018). Berdasarkan penelitian sebelumnya disebutkan bahwa PBI memiliki utilisasi pelayanan kesehatan yang rendah dalam JKN dengan rasio klaim yang sangat rendah (Gustaman and Bachtiar, 2018).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Statistik JKN 2015-2019, pemanfaatan PBI rawat jalan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) tahun 2015-2019 lebih rendah dibandingkan segmen lain seperti PBP, PPU, atau BP (Tabel 1)

Tabel 1. Pemanfaatan Rawat Jalan Tingkat Pertama FKTP (per 10.000 Peserta)

Berdasarkan Segmen Kepesertaan Tahun 2015-2019

Segmen	2015	2016	2017	2018	2019
PBI	675	912	1.356	1.494	3.764
APBN					
PBI	1.229	1.419	1.927	1.640	3.226
APBD					
PPU	2.868	3.417	3.919	3.911	4.251
PBP	3.838	3.879	3.992	3.892	3.234
BP	5.527	6.037	6.962	7.313	4.413

Data Statistik JKN 2015-2019 hal 29

Pemanfaatan pemanfaatan PBI rawat jalan pada rawat jalan tingkat lanjutan (FKRTL) dari tahun 2015-2019 juga lebih rendah dibandingkan segmen lainnya seperti terlihat pada tabel 2, hal ini menunjukkan masih rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan oleh PBI khususnya pada layanan rawat jalan kesehatan (DJSN and BPJS Kesehatan, 2021)

Tabel 2. Pemanfaatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (per 10.000 Peserta)

Berdasarkan Segmen Kepesertaan Tahun 2015-2019

Segmen	2015	2016	2017	2018	2019
PBI	210	281	413	452	411
APBN					
PBI	550	532	779	701	604
APBD					
PPU	646	710	1.163	1.178	921
PBP	2.641	2.561	2.805	2.484	2.257
BP	1.883	1.955	3.425	3.198	2.221

Data Statistik JKN 2015-2019

Data yang diambil dari Sismonev JKN menyebutkan bahwa kepesertaan JKN di Kabupaten Kediri pada November 2021 sebanyak 1.100.502 yang terdiri atas 352.550 peserta non PBI (32%) dan 747.952 peserta PBI (68%) dengan rincian 679.807 peserta PBI Pusat dan PBI Daerah sebanyak 68.145 peserta. Dengan komposisi seperti ini, terlihat bahwa segmen kepesertaan yang banyak di Kab Kediri adalah PBI. Di Kabupaten Kediri diketahui bahwa masih banyak peserta dari segmen PBI yang belum memahami manfaat Jaminan Kesehatan

Nasional walaupun di lokasi tersebut terdapat kader Jaminan Kesehatan Nasional (Ardhiasti, Mu'adzah and Ningrum, 2022). Sebagai Kader JKN, salah satu kewajiban yang harus dilakukan mereka adalah menjalin komunikasi dengan masyarakat peserta JKN untuk mensosialisasikan dan membantu mewujudkan sustainability program JKN. Para kader dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat membutuhkan keterampilan berkomunikasi supaya komunikasi dengan masyarakat terjalin secara efektif.

Para kader harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan permasalahan-permasalahan yang dialami mereka khususnya terkait permasalahan JKN mulai dari kepesertaan, kepatuhan membayar, dan sosialisasi manfaat yang menjadi hak para peserta JKN. Para kader harus memiliki kemampuan untuk berempati dan berkomunikasi dengan baik. Salah satu kompetensi berkomunikasi adalah cara menjalin komunikasi secara efektif. Ada tiga hal utama untuk mendukung keefektifan komunikasi yakni: 1) ketertarikan (*attractiveness*); 2) kedekatan (*proximity*) dan 3) kesamaan (*similarity*), ini berarti komunikasi akan efektif apabila ada ketertarikan terhadap lawan bicara, adanya hal-hal mendekatkan dan kesamaan antar kedua pihak (Setyowati, Sulistyowati and Muhsin, 2021). Sebagai Kader JKN kemampuan berkomunikasi ini sangat diperlukan untuk mampu menangkap, memahami, dan menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat khususnya terkait program JKN. Oleh sebab itu penting untuk dilakukan peningkatan kemampuan berkomunikasi bagi kader JKN untuk ikut serta membantu sustainability program JKN yang sudah dirasakan manfaatnya untuk seluruh rakyat Indonesia ini.

METODE

Tahap pelaksanaan kegiatan pendampingan keterampilan komunikasi bagi kader JKN dilaksanakan dalam beberapa kegiatan.

1) Pemetaan Potensi dan Masalah dalam Berkomunikasi bagi Kader JKN

Kegiatan ini bertujuan untuk memetakan problematika yang dihadapi kader JKN dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Metode yang digunakan pada kegiatan adalah Focus Group Discussion. Pada awal pertemuan dilakukan pre-test untuk mengetahui kemampuan kader JKN dalam berkomunikasi.

2) Pelatihan dan Pendampingan Keterampilan Komunikasi Interpersonal dan melalui Media Digital

Pada kegiatan pelatihan dan pendampingan, peserta diberikan materi mengenai teknik komunikasi secara efektif dan empati, serta teknik mendengarkan secara aktif dalam komunikasi interpersonal. Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode ceramah dan diskusi.

3) Pelatihan memfasilitasi masyarakat dalam memberikan solusi atas permasalahan kepesertaan JKN

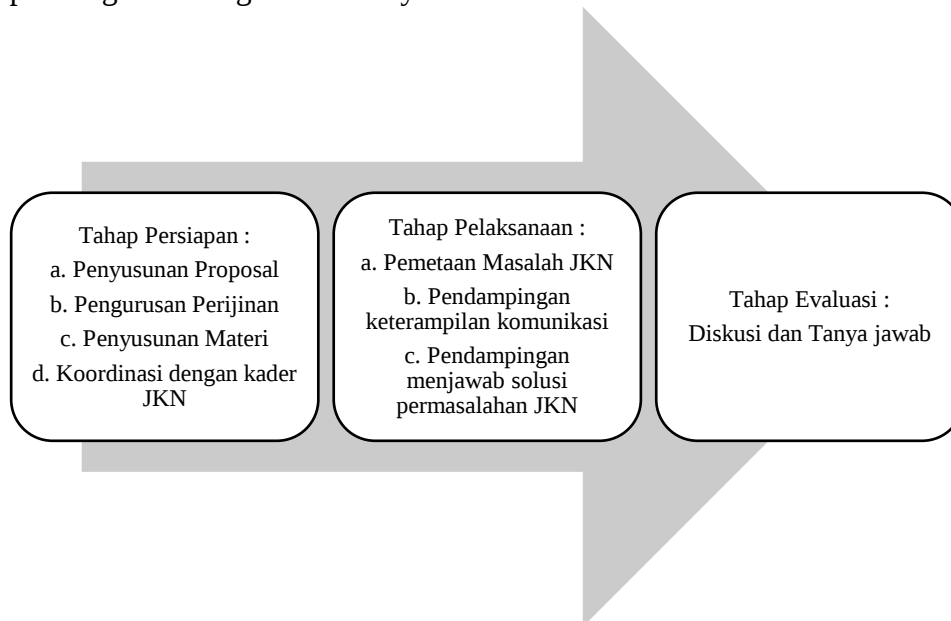
Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kader dalam memfasilitasi masyarakat menangani masalah yang berkaitan dengan kepesertaan JKN. Peserta mengikuti sesi diskusi dengan BPJS Kesehatan mengenai permasalahan yang sering terjadi di lapangan dan solusi atas permasalahan tersebut. Selanjutnya, peserta melakukan praktek *role playing* sebagai kader JKN dan masyarakat. Pada akhir rangkaian kegiatan pelatihan dan pendampingan dilakukan post test untuk mengevaluasi keterampilan komunikasi peserta. Akhir dari kegiatan pendampingan dilakukan proses evaluasi sebagai tindak lanjut untuk membuat buku saku dalam berkomunikasi secara efektif secara interpersonal. Penyusunan buku saku diharapkan bisa menjadi panduan para kader JKN dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Selama pelaksanaan kegiatan ini mulai dari pemetaan masalah, pendampingan keterampilan komunikasi, dan pendampingan menjawab solusi permasalahan terkait JKN, juga melibatkan perangkat desa dan kader JKN. Setelah pelaksanaan kegiatan selesai, evaluasi

kegiatan bersama perangkat desa wilayah Kabupaten Kediri dilaksanakan untuk memperoleh masukan dari perangkat desa terkait keberlanjutan kegiatan pengabdian masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Serangkaian pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat meliputi pemetaan masalah, pendampingan keterampilan komunikasi, dan pendampingan menjawab solusi permasalahan terkait JKN dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2023 dan 22 Mei 2023 di Desa Cerme Kabupaten Kediri. Kegiatan ini diikuti oleh 50 Kader JKN. Sebelum pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, dilakukan koordinasi dengan perangkat desa dan koordinator JKN untuk perijinan dan perencanaan kegiatan agar tepat sasaran dan tercapai tujuan kegiatan. Berikut tahapan kegiatan pengabdian masyarakat seperti terlihat pada gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan pertama diawali dengan pemetaan masalah JKN melibatkan perangkat desa dan koordinator kader JKN. Dari kegiatan tersebut, hasil pemetaan masalah terkait JKN di wilayah Kabupaten Kediri adalah masyarakat tidak merasa menjadi peserta JKN karena tidak mendapat kartu JKN. Oleh sebab itu, masyarakat enggan ke pelayanan kesehatan karena merasa tidak mempunyai kartu JKN. Selain itu, kurangnya informasi dari pihak desa dan kader JKN terkait kepesertaan JKN masyarakat yang merupakan peserta PBI sehingga tidak mempunyai kewajiban untuk membayar iuran. Permasalahan lain, pengetahuan masyarakat terkait JKN masih rendah terutama pada kepesertaan dan alur pemanfaatan JKN di pelayanan kesehatan. Permasalahan juga ditemukan pada kader JKN dimana mereka tidak memahami informasi terkait JKN. Sehingga kader JKN tidak dapat menjalankan peran sebagai kader dengan optimal. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat juga menjadi kesulitan bagi kader. Masyarakat yang mempunyai permasalahan terkait JKN cenderung panik dan bingung sehingga sulit bagi kader untuk dapat menyampaikan informasi JKN dengan tepat kepada masyarakat.

Setelah ditemukan permasalahan terkait JKN di wilayah Kabupaten Kediri, maka kegiatan pengabdian masyarakat untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut adalah pendampingan keterampilan komunikasi dan pendampingan menjawab solusi permasalahan terkait JKN. Kegiatan yang dilaksanakan dengan melibatkan kader JKN di wilayah Kabupaten Kediri dan mengundang narasumber untuk membantu permasalahan kader yaitu dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri dari bidang promosi kesehatan yang berpengalaman

dalam bidang komunikasi masyarakat dan dari Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kediri. Kegiatan diawali dengan pengenalan dan penyampaian informasi terkait kader JKN di Wilayah Kabupaten Kediri oleh koordinator kader. Kegiatan dibagi menjadi dua sesi, sesi pertama mengenai informasi JKN dan solusi permasalahan JKN yang terjadi di masyarakat dengan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kediri. Sesi kedua adalah teknik berkomunikasi dengan masyarakat bersama narasumber dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri yang dilanjutkan dengan role play.

Sesi pertama diawali sesi tanya jawab untuk mengevaluasi pemahaman awal peserta mengenai Program JKN sebelum penyampaian materi. Pertanyaan yang diberikan meliputi apa itu program JKN, kategori kepesertaan JKN, iuran JKN, alur pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan JKN, dan peran kader JKN. Hampir seluruh peserta mempunyai pemahaman yang kurang tepat mengenai JKN. Kader JKN ternyata juga kurang memahami sebenarnya apa peran kader JKN di masyarakat seperti terlihat pada tabel 3. Pengetahuan Peserta sebelum dan sesudah penyampaian materi mengenai JKN

Tabel 3. Pengetahuan Peserta sebelum dan sesudah penyampaian materi mengenai JKN

No.	Topik	Sebelum	Sesudah
1	Konsep Program JKN-KIS	Kurang	Baik
2	Kategori kepesertaan	Kurang	Baik
3	Kategori iuran dan alur pembayaran iuran	Kurang	Baik
4	Alur pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta	Kurang	Baik
5	Kader JKN	Kurang	Baik

Sesi selanjutnya adalah penyampaian materi mengenai Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Peserta mendengarkan dengan antusias selama penyampaian materi. Materi yang disampaikan meliputi apa itu program JKN, kategori kepesertaan JKN, iuran JKN, alur pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan JKN, dan peran kader JKN. Setelah penyampaian materi, kader JKN bertanya dan berdiskusi dengan Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kediri terkait pertanyaan yang paling sering ditanyakan oleh masyarakat seperti kartu JKN, kewajiban peserta JKN, hak perawatan peserta JKN di pelayanan kesehatan. Akhir sesi pertama dilakukan tanya jawab untuk mengevaluasi pemahaman. Pertanyaan yang diberikan sama seperti sebelum sesi materi yaitu apa itu program JKN, kategori kepesertaan JKN, iuran JKN, alur pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan JKN, dan peran kader JKN. Jawaban yang diberikan peserta sudah hampir mendekati benar sehingga menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mengenai Program JKN.

Sesi kedua adalah materi mengenai teknik berkomunikasi dengan masyarakat bersama narasumber dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri. Narasumber mengajukan beberapa pertanyaan terkait keterampilan komunikasi sebagai kader dengan memberi studi kasus. Dari pertanyaan tersebut, kader JKN masih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan masyarakat terutama berkaitan dengan permasalahan JKN. Selanjutnya, penyampaian materi mengenai teknik berkomunikasi sebagai kader kepada masyarakat. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan role play. Narasumber memberikan studi kasus, kemudian kader JKN berdiskusi terkait pembagian peran dan penyusunan skenario. Kemudian kader JKN bermain peran sesuai dengan hasil diskusi dengan kelompoknya. Narasumber menilai dan mengevaluasi role play oleh kader JKN.

Penilaian meliputi Komunikasi efektif (bahasa jelas, mudah dimengerti dan sederhana) oleh sasaran, menunjukkan penguasaan materi, ketepatan tahap kegiatan, tanggap terhadap respon masyarakat. Hasil role play menunjukkan bahwa kader JKN mulai mengalami peningkatan kemampuan keterampilan komunikasi meskipun belum signifikan. Keterampilan

kemampuan komunikasi terutama pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan penguasaan materi.

KESIMPULAN

Pemahaman kader JKN tentang program JKN mengalami peningkatan terkait apa itu program JKN, kategori kepesertaan JKN, iuran JKN, alur pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan JKN, dan peran kader JKN serta kader sudah mendapatkan masukan untuk menjawab permasalahan JKN dari masyarakat. Pemahaman kader JKN tentang teknik-teknik komunikasi efektif mengalami peningkatan terkait Komunikasi efektif (bahasa jelas, mudah dimengerti dan sederhana) oleh sasaran, menunjukkan penguasaan materi, ketepatan tahap kegiatan, tanggap terhadap respon masyarakat. Keterampilan kader JKN meningkat meskipun belum signifikan, peningkatan kemampuan terutama pada penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan penguasaan materi.

Referensi

- Ardhiasti, A., Mu'adzah, D. R. And Ningrum, H. D. (2022) 'The Premium Assistance Beneficiaries Of National Health Insurance'S Experience In Using Healthcare In Kediri', *Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta*, 9(3), P. 157. Doi: 10.35842/Jkry.V9i3.679.
- BPJS Kesehatan (2018) *BPJS Kesehatan Perkokoh Sinergi Dengan Kementerian Dalam Pengelolaan Data Peserta PBI JK*. Available At: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2018/763/bpjs-kesehatan-strengthens-synergy-with-ministries-in-data-management-participant-pbi-jk> (Accessed: 1 January 2022).
- Da Costa, A. Et Al. (2018) *Mewujudkan Jaminan Kesehatan Nasional Yang Non-Diskriminatif, Perkumpulan Prakarsa*. Jakarta: Perkumpulan PRAKARSA.
- Djamhari, E. A. Et Al. (2020) *Defisit Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Mengapa Dan Bagaimana Mengatasinya ?, Cetakan 1*. Perkumpulan PRAKARSA. Available At: <https://repository.theprakarsa.org/media/302060-defisit-jaminan-kesehatan-nasional-jkn-m-4c0ac9c6.pdf>.
- DJSN And BPJS Kesehatan (2021) *Statistik JKN 2015-2019*. Edisi Pert, *BPJS Kesehatan*. Edisi Pert.
- Gustaman, R. A. And Bachtiar, K. R. (2018) 'Analysis Of Health Service Payment Utilization In National Health Insurance (JKN) By Premium-Aid-Recipient (PBI) Insurers', *Unnes Journal Of Public Health*, 7(1), Pp. 62–69. Doi: 10.15294/Ujph.V7i1.16966.
- Setyowati, Y., Sulistyowati, F. And Muhsin, H. (2021) 'Pendampingan Ketrampilan Berkomunikasi Bagi Kader Komite Kesejahteraan Perlindungan Anak (Kkpa) Kalurahan Gilangharjo, Bantul', *Martabe, Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4, Pp. 860–868.