



**BPJS
Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

JUKNIS

PETUNJUK TEKNIS

PERJAKA MUDA

(Pengurusan Jaminan Kesehatan
Mudah dan Cepat)

Inovasi Pelayanan Administrasi
Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
di UPTD Puskesmas Salimbatu



**MUDAH
DIJANGKAU**



**CEPAT
PROSESNYA**



**EFEKTIF
PELAYANANNYA**



**TERINTEGRASI
DAN TERPERCAYA**



*Melayani dengan Hati,
JKN untuk Semua*



**UPTD PUSKESMAS SALIMBATU
DINAS KESEHATAN KABUPATEN BULUNGAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Wilayah kerja Puskesmas Salimbatu memiliki karakteristik geografis yang menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagian besar wilayah merupakan daerah pesisir dan perairan yang saling terpisah, sehingga akses transportasi masyarakat menuju pusat pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Kabupaten Bulungan masih sangat terbatas. Mayoritas desa hanya dapat dijangkau melalui jalur sungai dan laut, sedangkan akses darat pada beberapa wilayah masih mengalami kerusakan serta rawan banjir akibat pasang surut. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menempuh perjalanan sekitar 23–50 km menuju Kantor BPJS Kesehatan di Tanjung Selor dengan biaya transportasi yang relatif tinggi serta waktu tempuh yang cukup lama.

Kondisi geografis tersebut tidak hanya meningkatkan beban biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengurus kepesertaan JKN, tetapi juga meningkatkan risiko keselamatan selama perjalanan. Masyarakat yang menggunakan transportasi darat berisiko mengalami kecelakaan akibat kondisi jalan yang rusak, sedangkan masyarakat yang menggunakan transportasi sungai menghadapi risiko kecelakaan speed boat maupun ancaman satwa liar seperti buaya. Akibatnya, banyak masyarakat yang menunda bahkan tidak mengurus pendaftaran, perubahan data kepesertaan, maupun penyelesaian permasalahan administrasi JKN karena terkendala jarak, biaya, dan risiko perjalanan.

Di sisi lain, pemerintah menargetkan cakupan kepesertaan JKN mencapai Universal Health Coverage (UHC) sehingga setiap penduduk memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa mengalami kesulitan finansial. Namun, keterbatasan akses pelayanan administrasi kepesertaan JKN di wilayah kerja Puskesmas Salimbatu menjadi salah satu hambatan dalam mendukung pencapaian target tersebut. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi pelayanan yang mampu mendekatkan layanan administrasi JKN kepada masyarakat sehingga proses pendaftaran peserta baru,

perubahan data kepesertaan, pemberian informasi, serta penanganan pengaduan dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, efisien, dan aman tanpa harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Puskesmas Salimbatu mengembangkan inovasi PERJAKA MUDA (Pengurusan Jaminan Kesehatan Mudah dan Cepat), yaitu layanan administrasi JKN yang dilaksanakan melalui koordinasi dengan BPJS Kesehatan serta memanfaatkan media digital seperti Zoom Meeting, WhatsApp, Mobile JKN, dan sarana pendukung lainnya. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi JKN, mengurangi biaya dan risiko perjalanan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung peningkatan cakupan kepesertaan JKN menuju tercapainya Universal Health Coverage di Kabupaten Bulungan.

Wilayah kerja Puskesmas Salimbatu memiliki karakteristik geografis yang menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagian besar wilayah merupakan daerah pesisir dan perairan yang saling terpisah, sehingga akses transportasi masyarakat menuju pusat pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Kabupaten Bulungan masih sangat terbatas. Mayoritas desa hanya dapat dijangkau melalui jalur sungai dan laut, sedangkan akses darat pada beberapa wilayah masih mengalami kerusakan serta rawan banjir akibat pasang surut. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menempuh perjalanan sekitar 23–50 km menuju Kantor BPJS Kesehatan di Tanjung Selor dengan biaya transportasi yang relatif tinggi serta waktu tempuh yang cukup lama.

Kondisi geografis tersebut tidak hanya meningkatkan beban biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk mengurus kepesertaan JKN, tetapi juga meningkatkan risiko keselamatan selama perjalanan. Masyarakat yang menggunakan transportasi darat berisiko mengalami kecelakaan akibat kondisi jalan yang rusak, sedangkan masyarakat yang menggunakan transportasi sungai menghadapi risiko kecelakaan speed boat maupun ancaman satwa liar seperti buaya. Akibatnya, banyak masyarakat yang menunda bahkan tidak mengurus

pendaftaran, perubahan data kepesertaan, maupun penyelesaian permasalahan administrasi JKN karena terkendala jarak, biaya, dan risiko perjalanan.

Di sisi lain, pemerintah menargetkan cakupan kepesertaan JKN mencapai Universal Health Coverage (UHC) sehingga setiap penduduk memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa mengalami kesulitan finansial. Namun, keterbatasan akses pelayanan administrasi kepesertaan JKN di wilayah kerja Puskesmas Salimbatu menjadi salah satu hambatan dalam mendukung pencapaian target tersebut. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi pelayanan yang mampu mendekatkan layanan administrasi JKN kepada masyarakat sehingga proses pendaftaran peserta baru, perubahan data kepesertaan, pemberian informasi, serta penanganan pengaduan dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, efisien, dan aman tanpa harus datang langsung ke Kantor BPJS Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Puskesmas Salimbatu mengembangkan inovasi PERJAKA MUDA (Pengurusan Jaminan Kesehatan Mudah dan Cepat), yaitu layanan administrasi JKN yang dilaksanakan melalui koordinasi dengan BPJS Kesehatan serta memanfaatkan media digital seperti Zoom Meeting, WhatsApp, Mobile JKN, dan sarana pendukung lainnya. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi JKN, mengurangi biaya dan risiko perjalanan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung peningkatan cakupan kepesertaan JKN menuju tercapainya Universal Health Coverage di Kabupaten Bulungan.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui pelayanan yang cepat, mudah, efektif, efisien, dan terintegrasi di Puskesmas Salimbatu, sehingga dapat mendukung peningkatan kepesertaan aktif JKN, mempercepat akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, serta

mendukung tercapainya Universal Health Coverage (UHC) di Kabupaten Bulungan.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mendekatkan pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada masyarakat, khususnya yang berada di wilayah pesisir, perairan, dan daerah dengan akses yang terbatas.
- 2) Mempermudah proses pengurusan administrasi JKN, meliputi pendaftaran peserta baru, perubahan data kepesertaan, pengaktifan kembali kepesertaan, pemberian informasi, dan penyelesaian pengaduan tanpa harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan.
- 3) Mengurangi waktu tempuh, biaya transportasi, dan risiko perjalanan yang harus ditanggung masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi JKN.
- 4) Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi JKN melalui pemanfaatan teknologi informasi serta penguatan koordinasi antara Puskesmas, BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, pemerintah desa, dan pemangku kepentingan lainnya.
- 5) Meningkatkan cakupan kepesertaan aktif Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai upaya mendukung pencapaian Universal Health Coverage (UHC) di Kabupaten Bulungan.
- 6) Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi JKN melalui pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Mewujudkan pelayanan publik di bidang kesehatan yang inovatif, berkelanjutan, dan dapat direplikasi oleh fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang memiliki karakteristik wilayah serupa..

3. Sasaran

Sasaran inovasi PERJAKA MUDA (Pengurusan Jaminan Kesehatan Mudah dan Cepat) adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Salimbatu yang membutuhkan pelayanan administrasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Inovasi ini diprioritaskan bagi masyarakat yang

tinggal di wilayah pesisir, perairan, dan daerah terpencil dengan keterbatasan akses menuju Kantor BPJS Kesehatan, sehingga pelayanan administrasi JKN dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien.

BAB II

RUANG LINGKUP INOVASI

Ruang lingkup inovasi PERJAKA MUDA (Pengurusan Jaminan Kesehatan Mudah dan Cepat) mencakup seluruh upaya peningkatan akses pelayanan administrasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Salimbatu. Inovasi ini mengintegrasikan pelayanan administrasi JKN melalui kolaborasi antara Puskesmas, BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, pemerintah desa, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, efektif, efisien, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat, khususnya di wilayah pesisir, perairan, dan daerah dengan akses terbatas.

Adapun ruang lingkup kegiatan meliputi:

1. Pelayanan Administrasi Kepesertaan JKN
 - a. Fasilitasi pendaftaran peserta baru Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
 - b. Pelayanan perubahan data kepesertaan JKN.
 - c. Pengaktifan kembali kepesertaan JKN yang tidak aktif.
 - d. Fasilitasi penyelesaian berbagai permasalahan administrasi kepesertaan JKN.
2. Pelayanan Informasi dan Konsultasi
 - a. Pemberian informasi mengenai hak dan kewajiban peserta JKN.
 - b. Konsultasi administrasi kepesertaan JKN kepada masyarakat.
 - c. Edukasi mengenai prosedur pelayanan dan pemanfaatan Program JKN.
 - d. Pendampingan masyarakat dalam penggunaan layanan BPJS Kesehatan.
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi
 - a. Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan administrasi.
 - b. Koordinasi pelayanan melalui WhatsApp dan Zoom Meeting.
 - c. Penggunaan media komunikasi digital untuk konsultasi dan verifikasi administrasi.
 - d. Dokumentasi dan pelaporan pelayanan administrasi secara elektronik.

4. Pendampingan dan Edukasi Masyarakat
 - a. Sosialisasi pentingnya kepesertaan aktif JKN.
 - b. Edukasi tata cara pengurusan administrasi JKN.
 - c. Pendampingan masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi.
 - d. Peningkatan pemahaman masyarakat mengenai manfaat Program JKN.
5. Kolaborasi Lintas Sektor
 - a. Kerja sama antara Puskesmas Salimbatu dengan BPJS Kesehatan.
 - b. Kolaborasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan.
 - c. Koordinasi dengan pemerintah desa, kader kesehatan, dan perangkat desa dalam menjangkau masyarakat.
 - d. Penguatan kemitraan dengan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan cakupan kepesertaan JKN.
6. Peningkatan Kapasitas Pelayanan
 - a. Pembinaan dan pendampingan petugas Puskesmas mengenai administrasi JKN.
 - b. Penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.
 - c. Penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi.
 - d. Penguatan koordinasi pelayanan dengan BPJS Kesehatan.
7. Monitoring dan Evaluasi Program
 - a. Monitoring jumlah pelayanan administrasi JKN yang telah diberikan.
 - b. Evaluasi waktu penyelesaian pelayanan administrasi.
 - c. Monitoring peningkatan kepesertaan aktif JKN dan tingkat kepuasan masyarakat.
 - d. Pelaporan hasil pelaksanaan inovasi kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN

1. Tahap Perencanaan

a. Pembentukan Tim PERJAKA MUDA

Kepala UPTD Puskesmas Salimbatu menerbitkan Surat Keputusan (SK) Tim Pelaksana PERJAKA MUDA yang terdiri atas Kepala Puskesmas, penanggung jawab pelayanan, petugas administrasi, petugas pendaftaran, operator JKN, petugas promosi kesehatan, petugas IT, serta perwakilan BPJS Kesehatan dan pemerintah desa sebagai mitra koordinasi.

b. Identifikasi Sasaran dan Permasalahan

Melakukan pendataan masyarakat yang belum terdaftar sebagai peserta JKN, peserta yang memerlukan perubahan data, peserta dengan kepesertaan tidak aktif, serta masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses pelayanan administrasi BPJS Kesehatan akibat keterbatasan jarak, transportasi, maupun kondisi geografis.

c. Penyusunan Rencana Kegiatan

Menyusun rencana pelaksanaan pelayanan administrasi JKN yang meliputi jadwal pelayanan, pembagian tugas petugas, penyediaan sarana pendukung, mekanisme koordinasi dengan BPJS Kesehatan, serta kebutuhan anggaran dan sumber daya.

d. Koordinasi Lintas Sektor

Melaksanakan koordinasi dengan BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan, pemerintah desa, perangkat desa, kader kesehatan, serta instansi terkait untuk mendukung kelancaran pelaksanaan inovasi.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Pelayanan Administrasi JKN

Melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang meliputi pendaftaran peserta baru, perubahan data kepesertaan, pengaktifan kembali kepesertaan, perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), serta konsultasi administrasi JKN.

b. Verifikasi dan Validasi Data

Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan persyaratan administrasi, validasi data peserta, serta memastikan seluruh dokumen sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

c. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, WhatsApp, Zoom Meeting, serta media komunikasi lainnya sebagai sarana koordinasi dan penyelesaian pelayanan administrasi bersama BPJS Kesehatan.

d. Edukasi dan Pendampingan Masyarakat

Memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban peserta JKN, prosedur pelayanan administrasi, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN, serta tata cara memperoleh pelayanan kesehatan menggunakan JKN.

e. Dokumentasi dan Pencatatan Pelayanan

Melakukan pencatatan seluruh pelayanan administrasi yang telah diberikan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan pelaporan.

f. Publikasi Program

Menyebarkan informasi mengenai layanan PERJAKA MUDA melalui media sosial Puskesmas, media informasi desa, penyuluhan masyarakat, Posyandu, serta kegiatan pelayanan kesehatan lainnya.

3. Tahap Monitoring dan Evaluasi

a. Monitoring Rutin

Melaksanakan monitoring terhadap jumlah pelayanan administrasi JKN yang diberikan, waktu penyelesaian pelayanan, serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program.

b. Evaluasi Berkala

Melaksanakan rapat evaluasi bersama tim pelaksana, BPJS Kesehatan, dan pemangku kepentingan untuk membahas capaian program, hambatan, serta tindak lanjut perbaikan pelayanan.

c. Pelaporan

Menyusun laporan bulanan, triwulanan, dan tahunan mengenai jumlah pelayanan administrasi JKN, peningkatan kepesertaan aktif, tingkat

kepuasan masyarakat, serta rekomendasi pengembangan inovasi kepada Kepala UPTD Puskesmas Salimbatu dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bulungan.

BAB IV

INDIKATOR KEBERHASILAN

Untuk mengukur efektivitas inovasi, berikut adalah indikator utama yang harus dicapai:

Kategori Inovasi	Indikator Keberhasilan Terukur	Target Waktu
Kepesertaan JKN	Peningkatan kepesertaan aktif JKN minimal 10–15% dibandingkan sebelum inovasi	1 Tahun
Pelayanan Administrasi	95% pelayanan administrasi JKN diselesaikan sesuai standar pelayanan	Setiap Bulan
Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan administrasi lebih cepat dibandingkan sebelum inovasi	Setiap Bulan
Akses Pelayanan	90% masyarakat sasaran memperoleh pelayanan administrasi JKN di Puskesmas tanpa harus ke Kantor BPJS	1 Tahun
Pemanfaatan Mobile JKN	80% masyarakat menggunakan aplikasi Mobile JKN setelah mendapatkan edukasi	1 Tahun
Edukasi Masyarakat	90% masyarakat memahami prosedur administrasi JKN setelah mendapatkan penyuluhan	1 Tahun
Kepuasan Masyarakat	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan mencapai $\geq 90\%$	Setiap Semester
Kolaborasi Lintas Sektor	Terlaksananya koordinasi aktif antara Puskesmas, BPJS Kesehatan, pemerintah desa, dan Dinas Kesehatan	Berkelanjutan
Monitoring dan Pelaporan	100% laporan pelayanan administrasi disusun dan disampaikan tepat waktu	Setiap Bulan

Kategori Inovasi	Indikator Keberhasilan Terukur	Target Waktu
Efisiensi Pelayanan	Berkurangnya biaya dan waktu perjalanan masyarakat dalam mengurus administrasi JKN	1 Tahun

BAB V

PENUTUP

Inovasi PERJAKA MUDA (Pengurusan Jaminan Kesehatan Mudah dan Cepat) merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan publik di bidang kesehatan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada masyarakat, khususnya di wilayah pesisir, perairan, dan daerah dengan akses transportasi yang terbatas. Melalui kolaborasi antara UPTD Puskesmas Salimbatu, BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan, pemerintah desa, serta pemanfaatan teknologi informasi, inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kemudahan akses pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung pencapaian Universal Health Coverage (UHC).

Petunjuk teknis ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh pelaksana dalam menjalankan inovasi PERJAKA MUDA secara efektif, efisien, terstandar, dan berkelanjutan. Dengan adanya komitmen serta kerja sama seluruh pemangku kepentingan, diharapkan inovasi ini dapat terus berkembang, memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, serta menjadi model pelayanan administrasi JKN yang dapat direplikasi di fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang memiliki karakteristik wilayah serupa.