

## Implementasi Program PARTNER JKN sebagai Strategi Penguatan Literasi Peserta di Kota Samarinda

Muhammad Ridho Fadlillah<sup>1</sup>, Aslamiyah<sup>2</sup>, Devi Galindrawaty<sup>2</sup>, Ningrum Astriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman, Jalan Sambaliung, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75119, Indonesia

<sup>2</sup>BPJS Kesehatan KC Samarinda, Jalan A. Wahab Syahrani Nomor 17, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75243, Indonesia  
Email: ridhoof@gmail.com

Tanggal submit: 29 November 2025; Tanggal penerimaan: 30 Maret 2026

### ABSTRAK

Program PARTNER JKN merupakan inovasi edukasi berbasis komunitas yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memperkuat literasi dan partisipasi masyarakat terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Penelitian ini bertujuan menggambarkan implementasi PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda, mencakup capaian kegiatan, efektivitas sosialisasi, dan persepsi peserta terhadap program. Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berdasarkan survei pasca-kegiatan pada enam kegiatan sosialisasi dengan total 162 responden. Indikator yang diukur meliputi tingkat pemahaman, efektivitas sosialisasi, dan Net Promoter Score (NPS) sebagai ukuran kepuasan dan loyalitas peserta. Hasil menunjukkan rata-rata tingkat pemahaman peserta 69,61%, efektivitas sosialisasi 90,20%, dan NPS 71% yang tergolong baik. Kegiatan yang dilakukan di rumah warga dan tempat ibadah menunjukkan hasil lebih optimal dibandingkan lokasi formal, menandakan pengaruh konteks sosial terhadap efektivitas edukasi. Secara keseluruhan, program PARTNER JKN menunjukkan indikasi positif dalam memperkuat literasi, meningkatkan keterlibatan, serta memperkuat kepercayaan peserta terhadap program JKN melalui pendekatan komunikasi yang partisipatif dan berbasis komunitas.

**Kata Kunci:** *efektivitas sosialisasi; net promoter score; PARTNER JKN; peer educator; tingkat pemahaman*

### ABSTRACT

The PARTNER JKN program is a community-based education innovation developed by BPJS Kesehatan to strengthen public literacy and participation in the National Health Insurance (JKN) program. This study aims to describe the implementation of the PARTNER JKN program at the BPJS Kesehatan Samarinda Branch Office, including activity achievements, socialization effectiveness, and participants' perceptions. This study used a descriptive quantitative design based on post-activity surveys conducted during six socialization sessions involving 162 respondents. The indicators measured included comprehension level, socialization effectiveness, and the Net Promoter Score (NPS) as a measure of participant satisfaction and loyalty. The results showed that the average participant comprehension level was 69.61%, socialization effectiveness reached 90.20%, and the NPS was 71%, categorized as good. Activities conducted in community settings, such as residents' homes and places of worship, produced better results than those held in formal venues, indicating that social and emotional contexts influence educational effectiveness. Overall, the PARTNER JKN program showed promising results in strengthening literacy, increasing engagement, and enhancing participants' trust in the JKN program through participatory, community-based communication approaches.

**Keywords:** *level of understanding; net promoter score; outreach effectiveness; PARTNER JKN; peer educator*

### PENDAHULUAN

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program strategis nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Program ini mulai berlaku pada tahun 2014 dengan tujuan mewujudkan layanan kesehatan yang adil, inklusif, dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat Indonesia (1). Penerapan JKN menjadi wujud

komitmen pemerintah dalam mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) sesuai target *Sustainable Development Goals* (SDGs). Hingga Desember 2024, kepesertaan JKN telah mencapai 98,76% populasi Indonesia, menjadikannya salah satu sistem jaminan kesehatan terbesar di dunia (2). Namun, perluasan cakupan peserta belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan literasi dan partisipasi masyarakat yang

merata. Pemahaman peserta terhadap hak, kewajiban, dan manfaat program masih beragam antarwilayah. Data BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa tingkat pemahaman peserta JKN secara nasional meningkat dari 89,2% pada tahun 2022 menjadi 96,4% pada tahun 2024. Sebaliknya, wilayah kerja Kedepuyan Wilayah Kalimantan Timur, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Utara (Kaltimselftenggara) justru mengalami penurunan dari 95,45% menjadi 94,32% (3). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan literasi di tingkat daerah.

Menjawab tantangan tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan Program PARTNER JKN (*Peer Educator for Influencer Program JKN*), sebuah inovasi edukasi berbasis komunitas yang diujicobakan secara nasional pada tahun 2025 (4). Program ini mengadopsi konsep *peer education* dengan melibatkan individu berpengaruh di masyarakat sebagai *peer educator* untuk menyebarkan informasi JKN secara lebih dekat dan komunikatif. *Peer educator* tersebut dibekali dengan pemahaman komprehensif mengenai mekanisme kepesertaan, hak dan kewajiban peserta, serta keterampilan komunikasi efektif agar mampu menyampaikan pesan program secara empatik dan persuasif. Pendekatan ini diharapkan mampu memperluas jangkauan sosialisasi dan membangun kepercayaan masyarakat melalui kedekatan sosial antara penyampai pesan dan komunitas sasaran (5).

Sejumlah penelitian mendukung efektivitas pendekatan berbasis komunitas dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi terhadap program kesehatan. Wilayah dengan intensitas sosialisasi tinggi terbukti memiliki tingkat literasi dan kepatuhan yang lebih baik (6). Selain itu, peran *community health workers* (CHWs) dan *peer educator* terbukti efektif memperkuat perilaku sehat melalui komunikasi interpersonal yang berkesinambungan (7). Dengan demikian, penerapan Program PARTNER JKN diharapkan menjadi strategi inovatif untuk mengatasi tantangan literasi dan partisipasi peserta di daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menggambarkan implementasi Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda, yang dipilih karena merupakan kantor cabang

utama BPJS Kesehatan di wilayah Kaltimselftenggara dan dinilai representatif dalam menggambarkan pelaksanaan program di tingkat wilayah. Penelitian ini meninjau capaian kegiatan, efektivitas sosialisasi, serta persepsi peserta terhadap program. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penguatan strategi komunikasi publik BPJS Kesehatan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif studi kasus untuk menggambarkan implementasi Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda. Data penelitian merupakan data sekunder internal BPJS Kesehatan yang berasal dari survei pascakegiatan pada enam sesi sosialisasi PARTNER JKN periode Juni – Agustus 2025, tanpa identifikasi responden secara individual.

Tingkat literasi peserta diukur menggunakan sepuluh pertanyaan pilihan ganda mengenai materi Program JKN; setiap jawaban benar diberi skor 1 dan jawaban salah diberi skor 0, kemudian dikonversi menjadi persentase literasi peserta. Efektivitas sosialisasi dinilai melalui tiga pertanyaan kepuasan peserta menggunakan skala Likert enam tingkat, sedangkan loyalitas peserta diukur menggunakan Net Promoter Score (NPS) skala 0–10. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan rata-rata dan persentase capaian indikator.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Program

Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda dilaksanakan sebagai bagian dari strategi penguatan literasi peserta melalui pendekatan berbasis komunitas. Inisiatif ini melibatkan individu yang memiliki pengaruh sosial di lingkungannya sebagai *peer educator* yang berperan menyampaikan informasi mengenai hak, kewajiban, dan manfaat Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara lebih dekat dan komunikatif kepada masyarakat. *Peer educator* mengikuti kegiatan *Training of Trainer* (ToT) pada 13 Juni 2025 yang

bertujuan meningkatkan pemahaman substansi Program JKN serta keterampilan komunikasi edukatif. Pelatihan ini penting karena peningkatan kapasitas edukator komunitas terbukti berkontribusi terhadap efektivitas penyampaian informasi kesehatan di masyarakat (8). Materi pelatihan mencakup mekanisme kepesertaan JKN, kanal layanan peserta, serta simulasi komunikasi interpersonal dalam kegiatan sosialisasi.

Program kemudian dilaksanakan melalui enam kegiatan tatap muka pada kelompok masyarakat di tingkat komunitas. Kegiatan berlangsung di berbagai lokasi seperti aula kelurahan, rumah warga, dan tempat ibadah untuk menciptakan suasana sosialisasi yang lebih akrab dan partisipatif. Setiap kegiatan disusun secara interaktif melalui pemaparan materi, diskusi, dan sesi tanya jawab sehingga peserta dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai Program JKN.

Keenam kegiatan sosialisasi berjalan lancar dan memperoleh respons positif dari

masyarakat. Interaksi langsung antara *peer educator* dan peserta membantu meningkatkan pemahaman mengenai manfaat dan mekanisme Program JKN. Pelaksanaan kegiatan ini menjadi dasar penilaian implementasi Program PARTNER JKN di Kota Samarinda serta bahan evaluasi untuk pengembangan kegiatan literasi peserta di masa mendatang.

### Capaian dan Hasil Program

Pelaksanaan Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda menghasilkan enam kegiatan sosialisasi pada berbagai kelompok masyarakat. Setiap kegiatan berlangsung secara tatap muka melalui metode partisipatif yang menekankan diskusi dan tanya jawab sehingga peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai Program JKN. Tingkat pemahaman peserta dihitung dari sepuluh pertanyaan literasi Program JKN, sedangkan efektivitas sosialisasi dan *Net Promoter Score* (NPS) diukur melalui kuesioner persepsi peserta.

**Tabel 1. Capaian Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan KC Samarinda**

| Tanggal Kegiatan | Kategori Lokasi | Jumlah Peserta | Pemahaman (%) | Efektivitas Sosialisasi (%) | NPS (%)   |
|------------------|-----------------|----------------|---------------|-----------------------------|-----------|
| 19/06/2025       | Aula Kelurahan  | 24             | 65,00         | 94,21                       | 75        |
| 07/07/2025       | Rumah Warga     | 20             | 74,00         | 96,67                       | 95        |
| 13/08/2025       | Aula Kecamatan  | 25             | 73,16         | 83,46                       | 42        |
| 15/08/2025       | Rumah Warga     | 25             | 78,00         | 89,11                       | 64        |
| 21/08/2025       | Aula Kelurahan  | 38             | 48,80         | 83,11                       | 52        |
| 31/08/2025       | Tempat Ibadah   | 30             | 78,67         | 94,63                       | 100       |
| <b>Rata-Rata</b> |                 | <b>27</b>      | <b>69,61</b>  | <b>90,20</b>                | <b>71</b> |

Berdasarkan hasil survei pascakegiatan, tingkat pemahaman peserta terhadap materi Program JKN berada pada rentang 48,80%–78,67% dengan rata-rata 69,61%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memahami informasi dasar yang disampaikan, meskipun terdapat variasi antar lokasi kegiatan. Kegiatan yang dilaksanakan di rumah warga dan tempat ibadah menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih tinggi dibandingkan kegiatan di lokasi formal seperti aula pertemuan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa konteks sosial yang lebih akrab dan kedekatan emosional antara edukator dan peserta dapat meningkatkan efektivitas proses edukasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang

menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dalam kegiatan berbasis komunitas meningkatkan keterlibatan dan pemahaman peserta (9), serta bahwa edukasi di lingkungan keagamaan lebih efektif karena adanya dukungan nilai sosial dan budaya yang kuat (10).

Nilai efektivitas sosialisasi berada pada rentang 83,11%–96,67% dengan rata-rata 90,20%. Capaian ini menunjukkan bahwa pendekatan edukasi berbasis komunitas mampu menciptakan kegiatan yang mudah dipahami, interaktif, dan relevan bagi peserta. Kegiatan tatap muka yang memberi ruang diskusi terbuka memungkinkan pertukaran pengalaman sehingga peserta lebih aktif dalam memahami materi. Hasil ini konsisten

dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pendidikan kesehatan berbasis komunitas meningkatkan efektivitas promosi kesehatan dan memperkuat keterlibatan masyarakat (11), serta bahwa komunikasi dua arah berkontribusi pada peningkatan penerimaan informasi kesehatan di tingkat komunitas (12).

Evaluasi menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) menunjukkan variasi nilai antara 42%–100% dengan rata-rata 71% yang termasuk kategori baik. Skor tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas peserta tidak hanya memahami materi, tetapi juga memiliki pengalaman positif dan bersedia merekomendasikan kegiatan kepada orang lain. Dalam literatur pendidikan kesehatan, NPS digunakan sebagai indikator kepuasan dan loyalitas peserta terhadap kegiatan edukasi karena mampu menggambarkan persepsi peserta secara komprehensif (13).

### Implikasi Program

Temuan tingkat pemahaman dan partisipasi yang baik dalam pelaksanaan PARTNER JKN menunjukkan bahwa model edukasi berbasis komunitas memiliki potensi besar untuk memperkuat literasi peserta sekaligus memperluas jangkauan sosialisasi Program JKN. Pelibatan edukator komunitas memungkinkan pesan program disampaikan secara kontekstual dan mudah dipahami, sehingga meningkatkan kedekatan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara program. Hasil ini sejalan dengan berbagai kegiatan pengabdian masyarakat di Indonesia yang menunjukkan bahwa intervensi berbasis komunitas mampu meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan (14).

Implikasi kebijakan dari temuan ini menekankan pentingnya integrasi strategi komunikasi komunitas ke dalam sistem sosialisasi reguler BPJS Kesehatan. Penambahan jumlah *peer educator* di tingkat komunitas perlu dipertimbangkan agar jangkauan sosialisasi PARTNER JKN dapat diperluas dan lebih banyak kelompok masyarakat memperoleh edukasi mengenai Program JKN. Penguatan program dapat diikuti penyusunan modul pelatihan *peer educator* yang terstandar, dukungan sumber daya dan logistik kegiatan, serta koordinasi lintas sektor di tingkat kelurahan atau desa agar kegiatan berjalan berkelanjutan dan

menjangkau sasaran yang lebih luas. Evaluasi program di masa mendatang juga dapat memanfaatkan indikator pengalaman peserta seperti *Net Promoter Score* (NPS) untuk menilai kualitas komunikasi dan loyalitas peserta terhadap program secara berkelanjutan.

### KESIMPULAN

Program PARTNER JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda menunjukkan capaian yang baik dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai Program JKN melalui pendekatan edukasi berbasis komunitas, yang tercermin dari rata-rata tingkat pemahaman 69,61%, efektivitas sosialisasi 90,20%, dan *Net Promoter Score* (NPS) 71%. Pendekatan dan mampu menyampaikan informasi secara kontekstual dan partisipatif sehingga meningkatkan keterlibatan masyarakat. Hasil ini menegaskan pentingnya penguatan strategi komunikasi komunitas dalam sosialisasi JKN, termasuk penambahan jumlah *peer educator* serta dukungan pelatihan dan pelaksanaan kegiatan agar jangkauan edukasi semakin luas dan literasi peserta meningkat secara lebih merata.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Samarinda, khususnya Bagian Mutu Layanan Kepesertaan, atas dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan kegiatan serta pengumpulan data penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sekretariat Negara Republik Indonesia; 2011
2. Dewan Jaminan Sosial Nasional. <https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/cakupan/>. 2024. Sistem Monitoring Terpadu.
3. BPJS Kesehatan. Tingkat Pemahaman Peserta JKN (Nasional dan Wilayah) Tahun 2022-2024. Jakarta; 2025 Mar
4. BPJS Kesehatan. Implementasi *Peer Educator* untuk Influencer Program JKN (PARTNER JKN). Jakarta; 2024 Dec

5. Insana D, Swastikawara S. Power Kader Posyandu dalam Membangun Health Literacy Masyarakat. *Tuturlogi*. 2023 Nov 1;2(3):207
6. Fitriana EN, Probandari AN, Pamungkasari EP, Ardyanto TD, Puspitaningrum RA. The importance of socialization in achieving universal health coverage: case study of Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) implementation in two different region in Central Java province. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. 2019 Aug 30;10(2):110–20.
7. Nida S, Tyas ASA, Putri NE, Larasanti A, Widoyopi AA, Sumayyah R, et al. A systematic review of the types, workload, and supervision mechanism of community health workers: lessons learned for Indonesia. *BMC Primary Care*. 2024 Mar 11;25(1):82.
8. Syaiful S, Martiningsih M, Edy Swandayani R. Pelatihan Training Of Trainer Kader Penyuluh Kesehatan Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Kader Kesehatan Di Kelurahan Kolo Kota Bima. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*. 2022 Mar 4;5(3):865–73.
9. Zulkifli A, Sidin AI, Nasrah N, Rahmah S, Fitri AU. Strengthening Community-based Surveillance Cadre Activeness through Interpersonal Communication and Module Development in Barru District. *Open Access Maced J Med Sci*. 2021 Feb 24;9(E):187–91.
10. Mobalen O, Ferdinanda Lumenta D, Sulasri NA. Community-Based Health Education Improves Early Detection of Diabetes Risk in A Religious Community: A Quasi-Experimental Study in Indonesia. *Journal of Health Sciences*. 2025 Feb 28;18(01):28–36.
11. Sujarwoto, Maharani A. Participation in community-based healthcare interventions and non-communicable diseases early detection of general population in Indonesia. *SSM Popul Health*. 2022 Sep;19:101236.
12. Nurul Hidayah, Khaeriah B, Made Dewi Sariyani. Effectiveness of Community-Based Health Education in Enhancing Dengue Prevention in Remote Areas. *Miracle Get Journal*. 2025 May 28;2(2):89–98.
13. Lucero KS. Net Promoter Score (NPS): What Does Net Promoter Score Offer in the Evaluation of Continuing Medical Education? *J Eur CME*. 2022 Dec 31;11(1).
14. Sugiyono, Rahmawati ES. Pendekatan Berbasis Komunitas untuk Meningkatkan Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Klotok Plumpang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandira Cendikia*. 2024 Dec 30;3(12):121–7.