



Menjembatani Kesenjangan Digital dalam Akses JKN: Fasilitasi Literasi Kesehatan Layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di Tingkat Pelayanan Primer

Rofi'atun Zakiah^{1*}, Harto Waldi Tamara², Hifni Mudhoffar Nu'man³, Melia Haryanti⁴,
Antik Argiyanti⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Email Korespondensi: rofi72.rz@gmail.com

Artikel

Volume: 04

Nomor: 01

Tahun: 2025

Editor: YY

Diterima: 05/01/2025

Direview: 09/01/2025

Publish: 27/01/2025

Hak Cipta:

©2025 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

ABSTRACT

Background: Technological advancements have accelerated digital transformation in public services, including the introduction of PANDAWA by BPJS Kesehatan. However, disparities in digital health literacy among community members remain a major barrier to optimizing access to administrative services under Indonesia's National Health Insurance (JKN) program. This community engagement initiative aimed to improve participants' health literacy, procedural understanding, and independence in accessing and utilizing PANDAWA services.

Methods: The program was conducted in the service area of UPTD Puskesmas Tapos on November 13, 2025, involving 30 participants through a participatory approach that integrated lectures, feature demonstrations, hands-on practice using official leaflets, and facilitated interactive discussions. Program outcomes were quantitatively evaluated using a pre-test and post-test design.

Results: The results demonstrated a substantial increase in the proportion of participants with high health literacy, from 43% at pre-test to 80% following the intervention. Improvements in practical skills included participants' ability to independently access PANDAWA through its designated single contact number and understand eight types of digital administrative services without requiring an in-person visit to a BPJS Kesehatan branch office.

Conclusion: The program achieved its objectives of strengthening digital health literacy and promoting community independence in accessing PANDAWA services. These findings suggest that the intervention has the potential to support more efficient, cost-effective, and inclusive access to JKN administrative services at the primary healthcare level.

Keywords: health literacy; PANDAWA; BPJS Kesehatan; National Health Insurance (JKN); digital health services.

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor pelayanan kesehatan telah menjadi kebutuhan mendesak untuk mengimbangi ekspektasi masyarakat akan kecepatan, efisiensi, dan keterbukaan informasi.¹ Digitalisasi pelayanan publik, termasuk kesehatan, bertujuan untuk menyediakan layanan yang lebih adil dan terjangkau, mengurangi kesenjangan akses, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh². Dalam konteks ini, literasi kesehatan digital menjadi determinan kritis yang menentukan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, menilai, dan menggunakan informasi serta layanan kesehatan digital guna mengambil keputusan kesehatan yang tepat. Pentingnya literasi ini semakin nyata dalam penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia.³

BPJS Kesehatan, sebagai badan hukum publik penyelenggara JKN, terus berupaya melakukan transformasi mutu layanan melalui inovasi berbasis teknologi informasi.^{2,4} Salah satu inovasi strategis yang diluncurkan adalah Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA).^{5,6} PANDAWA merupakan kanal layanan non-tatap muka yang memanfaatkan platform WhatsApp untuk memfasilitasi kebutuhan administratif peserta—seperti pendaftaran baru, perubahan data, hingga pengaktifan kembali status kepesertaan—tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Pemilihan WhatsApp didasarkan pada popularitas platform ini yang digunakan oleh 88,7% pengguna media sosial di Indonesia, sehingga dianggap lebih familiar bagi masyarakat.^{5,7,8} Secara nasional, kepesertaan JKN-KIS telah mencakup lebih dari 98% total penduduk Indonesia per 1 Agustus 2024, yakni mencapai 275.520.647 jiwa.⁹ Namun, pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya selaras dengan tingginya cakupan kepesertaan tersebut. Di wilayah Jawa Barat, capaian peserta JKN-KIS pada tahun 2020 adalah 85,02%, sementara di Kota Depok mencapai 84,86%. Meskipun Kantor Cabang BPJS Kesehatan Depok mencatatkan transaksi PANDAWA yang cukup signifikan mencapai puncaknya sebanyak 2.767 transaksi pada Juni 2021 masih ditemukan kendala dalam aspek kualitas pelayanan dan tingkat pemahaman masyarakat. Pemanfaatan layanan digital secara nasional bahkan dilaporkan sempat mengalami penurunan di beberapa periode, yang mengindikasikan adanya hambatan dalam adopsi teknologi oleh peserta JKN.^{8,10}

Permasalahan spesifik teridentifikasi di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos. Berdasarkan observasi dan *needs assessment*, sebagian masyarakat, terutama kelompok lansia, masih merasa asing terhadap layanan digital dan kurang memahami perkembangan informasi berbasis aplikasi. Terdapat keterbatasan pengetahuan dan keterampilan praktis dalam mengoperasikan fitur-fitur PANDAWA secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk mengantre di kantor BPJS Kesehatan, yang pada akhirnya memicu ketidakefektifan pelayanan, penumpukan kunjungan, serta waktu tunggu yang lama^{6,11}. Rendahnya pemanfaatan PANDAWA dipengaruhi oleh rendahnya literasi kesehatan masyarakat, khususnya dalam aspek digital. Kesenjangan ini mencakup ketidakmampuan peserta dalam memahami alur pendaftaran, prosedur teknis, hingga persyaratan dokumen yang harus diunggah melalui gawai. Dampak dari kesenjangan literasi tersebut sangat signifikan; selain menurunkan kemandirian peserta dalam mengelola kepesertaannya, hal ini juga berpotensi menciptakan hambatan finansial dan administratif saat peserta membutuhkan pelayanan kesehatan darurat karena status kepesertaan yang tidak aktif akibat kelalaian administratif.^{6,12,13}

Tinjauan terhadap kegiatan pengabdian masyarakat terdahulu menunjukkan bahwa pemberian edukasi secara konvensional mampu meningkatkan pengetahuan peserta. Namun, terdapat evidence gap di mana peningkatan pengetahuan teoretis tidak selalu berkorelasi langsung dengan penguasaan keterampilan praktis dalam menggunakan layanan PANDAWA. Edukasi yang hanya bersifat informatif belum cukup kuat untuk mendorong masyarakat beralih sepenuhnya ke pendaftaran *online*. Hal ini mempertegas adanya kesenjangan, meskipun layanan PANDAWA telah tersedia dan dinilai efektif secara sistem, kemampuannya dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat belum diimbangi dengan kesiapan keterampilan teknis pengguna akhir.^{2,7} Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, pendekatan fasilitasi partisipatif dan praktik langsung dipilih sebagai strategi utama. Metode ini tidak hanya memberikan

paparan informasi secara berulang untuk meningkatkan literasi kesehatan, tetapi juga melibatkan simulasi penggunaan fitur PANDAWA secara *real-time* guna membangun kepercayaan diri dan kemandirian masyarakat. Melalui pendampingan langsung, hambatan teknis seperti pemahaman tampilan digital dan prosedur pengunggahan data dapat diatasi secara personal. Urgensi kegiatan ini terletak pada upaya transformasi masyarakat dari pengguna layanan yang pasif menjadi peserta JKN yang mandiri dan proaktif dalam mengelola administrasi kesehatannya. Nilai tambah kegiatan ini adalah pengintegrasian konsep literasi kesehatan dengan pemberdayaan berbasis komunitas di tingkat faskes primer. Tujuan dari kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah untuk meningkatkan literasi kesehatan digital dan kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos, sehingga tercipta akses pelayanan kesehatan yang lebih efisien, inklusif, dan merata

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada 15 November 2025 di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos, Kecamatan Tapos, Kota Depok, Jawa Barat, dalam rangka memperingati Hari Kesehatan Nasional tahun 2025. Kegiatan merupakan kolaborasi antara tim dosen dan mahasiswa Universitas Indonesia Maju dengan Komunitas Sosial LOBA MERE. Sasaran kegiatan berjumlah 30 orang masyarakat yang berada di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos. Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan fasilitasi edukatif partisipatif dengan evaluasi *one-group pretest–posttest*. Pendekatan tersebut dipilih agar peserta tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi memperoleh kesempatan untuk berdiskusi, mengenali kebutuhan administratif JKN, serta memahami langkah pemanfaatan layanan PANDAWA. Pelaksanaan program dapat dijelaskan dalam lima tahapan: (1) koordinasi dan persiapan bersama mitra untuk mengidentifikasi kebutuhan edukasi, menentukan sasaran, tempat, serta teknis pelaksanaan; (2) asesmen awal melalui pre-test untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan/literasi peserta mengenai PANDAWA; (3) edukasi mengenai JKN, fungsi BPJS Kesehatan, pengenalan PANDAWA, jenis pelayanan yang tersedia, dan prosedur akses; (4) demonstrasi dan fasilitasi penggunaan PANDAWA yang disertai diskusi serta tanya jawab berdasarkan permasalahan administratif yang sering dialami peserta; dan (5) evaluasi melalui post-test untuk mengidentifikasi perubahan tingkat pengetahuan setelah intervensi. Media edukasi yang dimanfaatkan dalam fasilitasi ini adalah leaflet dan demonstrasi akses layanan melalui perangkat digital. Hasil evaluasi dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan distribusi kategori literasi/pengetahuan peserta sebelum dan sesudah kegiatan. Keberhasilan program ditunjukkan oleh peningkatan proporsi peserta pada kategori literasi tinggi setelah memperoleh intervensi.

Hasil Dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos, Kecamatan Tapos, Kota Depok, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 13 November 2025. Kegiatan berlangsung selama tiga jam, mulai pukul 09.00 hingga 12.00 WIB, dengan melibatkan 30 peserta yang berasal dari kalangan masyarakat umum di wilayah tersebut. Tahapan pelaksanaan dimulai dengan sesi pembukaan dan sambutan, dilanjutkan dengan identifikasi kondisi awal melalui pre-test, pemaparan materi edukasi, sesi diskusi tanya jawab, dan diakhiri dengan evaluasi melalui post-test. Berdasarkan hasil pre-assessment menunjukkan bahwa tingkat literasi kesehatan masyarakat terkait layanan PANDAWA masih tergolong rendah. Sebelum intervensi diberikan, sebanyak 57% (17 responden) berada pada kategori literasi kesehatan rendah, sementara hanya 43% (13 responden) yang memiliki literasi tinggi. Secara kualitatif, ditemukan bahwa meskipun layanan PANDAWA tidak sepenuhnya asing bagi sebagian peserta, kelompok lansia khususnya masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan gawai (gadget) dan memahami alur informasi dalam bentuk digital.

Proses fasilitasi dilakukan menggunakan metode ceramah dengan bantuan media leaflet yang bersumber dari BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta memahami informasi secara visual. Materi edukasi mencakup delapan jenis layanan administratif PANDAWA seperti pendaftaran baru, perubahan data, hingga pengaktifan kartu serta tata cara teknis penggunaan layanan melalui nomor WhatsApp tunggal

08118165165. Pemaparan materi dilakukan selama 15 menit, kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi selama 10 menit di mana tim pengabdian memberikan pendampingan langsung untuk menjawab kendala teknis dan administratif yang dihadapi peserta. Hasil evaluasi setelah fasilitasi menunjukkan adanya perubahan signifikan pada tingkat pengetahuan dan literasi peserta sebagaimana tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 1: Perbedaan Pre-test dan Post-test Literasi Kesehatan Layanan PANDAWA BPJS di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tapos

Kategori Kesehatan	Literasi	Kelompok			
		Pre-test		Post-test	
		Jumlah	%	Jumlah	%
Tinggi		13	43%	24	80%
Rendah		17	57%	6	20%
Total		30	100%	30	100%

Data di atas mengonfirmasi peningkatan jumlah peserta dengan literasi kesehatan tinggi sebesar 37%, dari semula 13 orang (43%) menjadi 24 orang (80%) setelah kegiatan. Indikator keberhasilan ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan mampu diterima dan dipahami dengan baik oleh mayoritas sasaran. Dalam hal capaian keterampilan praktis, peserta kini mampu mengidentifikasi bahwa layanan PANDAWA bersifat *borderless* (tanpa batas domisili) dan dapat diakses setiap hari kerja pada pukul 08.00-15.00 waktu setempat. Peserta menyadari fleksibilitas layanan ini karena tidak memerlukan pengunduhan aplikasi tambahan selain WhatsApp, sehingga urusan administrasi sederhana dapat diselesaikan secara mandiri dari rumah tanpa perlu mengunjungi kantor cabang atau mengeluarkan biaya transportasi. Temuan selama proses fasilitasi mengungkap adanya hambatan nonteknis pada kelompok lansia yang masih mengalami keterbatasan literasi digital. Meski demikian, respons dan keterlibatan peserta secara keseluruhan sangat aktif. Peserta secara proaktif membagikan pengalaman mereka dan melontarkan berbagai pertanyaan seputar prosedur perbaikan data peserta melalui aplikasi WhatsApp. Sebagai ringkasan, kegiatan ini telah berhasil mencapai target peningkatan literasi kesehatan digital. Terjadi transformasi positif dari kondisi awal peserta yang minim pengetahuan digital menjadi masyarakat yang lebih mandiri dan terampil dalam memanfaatkan layanan PANDAWA BPJS Kesehatan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos.

Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat



Pembahasan

Temuan utama dalam kegiatan ini mengonfirmasi adanya transformasi literasi kesehatan digital pada masyarakat di wilayah kerja UPTD Puskesmas Tapos. Peningkatan proporsi peserta dengan literasi tinggi dari 43% menjadi 80% menunjukkan bahwa intervensi edukasi mampu mengubah kondisi awal masyarakat

yang didominasi oleh ketidaktahuan administratif menjadi peserta JKN yang lebih terinformasi. Perubahan ini tidak hanya mencakup aspek kognitif (pengetahuan), tetapi juga interpretasi terhadap kemandirian peserta. Peserta kini mampu memandang layanan PANDAWA sebagai solusi fleksibel yang menghilangkan hambatan jarak dan biaya transportasi menuju kantor cabang BPJS Kesehatan.

Pendekatan fasilitasi, demonstrasi, dan praktik langsung terbukti lebih efektif dibandingkan hanya pemberian informasi searah. Secara teoritis, keberhasilan ini dipengaruhi oleh karakteristik WhatsApp sebagai platform yang familiar, sehingga mengurangi tingkat kerumitan (*complexity*) dalam adopsi inovasi teknologi. Dalam perspektif literasi kesehatan, fasilitasi ini menyentuh empat dimensi kritis: kemampuan masyarakat untuk mengakses nomor tunggal PANDAWA 08118165165; memahami delapan jenis layanan administratif digital; menilai efisiensi waktu layanan (pukul 08.00–15.00); serta menggunakan informasi tersebut untuk melakukan perbaikan data secara mandiri tanpa bantuan perantara.^{5,8,13}

Jika dibandingkan dengan kegiatan PkM di Kecamatan Pakal, Surabaya, yang juga mencatatkan peningkatan pemahaman sebesar 75%, terdapat kesamaan pola bahwa pendampingan personal merupakan kunci utama keberhasilan digitalisasi layanan JKN. Persamaan ini memperkuat argumen bahwa tantangan utama digitalisasi bukan pada ketersediaan sistem, melainkan pada kesiapan pengguna akhir. Namun, hasil di Tapos memberikan perbandingan kritis terhadap temuan di Kabupaten Karawang, di mana pemanfaatan layanan elektronik masih rendah (41%) akibat kurangnya panduan teknis yang aplikatif. Perbedaannya terletak pada metode intervensi; kegiatan di Tapos menggunakan praktik langsung dengan media leaflet visual, yang mampu menjembatani kesenjangan antara ketersediaan fitur dan keterampilan praktis peserta.^{7,14,15} Meskipun terdapat peningkatan literasi, kegiatan ini masih mengidentifikasi kendala digital pada kelompok lansia. Temuan ini sejalan dengan fenomena di Jombang dan Bukittinggi, di mana generasi tua mengalami kesulitan akibat keterbatasan pengoperasian gawai, ukuran fon aplikasi yang dianggap kecil, serta stigma bahwa layanan digital itu "ribet".¹⁶ Implikasinya, jika literasi digital tidak ditingkatkan secara inklusif, transformasi digital pelayanan kesehatan justru berisiko menciptakan kesenjangan akses baru bagi kelompok rentan yang paling membutuhkan jaminan kesehatan.²

Dari perspektif kesehatan masyarakat, hasil kegiatan ini bermakna besar dalam mendukung Universal Health Coverage (UHC). Peningkatan literasi PANDAWA secara langsung mengurangi beban antrean di fasilitas kesehatan dan kantor BPJS, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional sistem jaminan sosial secara keseluruhan. Nilai tambah utama program ini adalah pergeseran peran masyarakat dari objek layanan yang pasif menjadi subjek yang proaktif dan mandiri dalam mengelola status kepesertaannya. Hal ini esensial untuk mencegah hambatan administratif saat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan darurat.⁸ Implikasi praktis bagi UPTD Puskesmas Tapos adalah perlunya integrasi edukasi PANDAWA dalam program promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Puskesmas dapat memberdayakan kader kesehatan sebagai fasilitator literasi digital di tingkat RT/RW, mengingat kader merupakan agen edukasi lokal yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi di masyarakat.

Namun, kegiatan ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah peserta yang terbatas (30 orang), durasi intervensi yang singkat (3 jam), serta belum adanya evaluasi jangka panjang mengenai keberlanjutan penggunaan PANDAWA setelah kegiatan berakhir. Evaluasi pasca-kegiatan diperlukan untuk memastikan apakah peningkatan literasi ini benar-benar terimplementasi dalam perilaku administratif yang konsisten. Sebagai rekomendasi, program literasi digital BPJS Kesehatan di tingkat faskes primer perlu dilakukan secara periodik dan terstruktur. Penyediaan media edukasi yang lebih adaptif bagi lansia, seperti video tutorial sederhana dalam bahasa lokal atau poster dengan petunjuk visual yang dominan, dapat menjadi solusi praktis. Selain itu, kolaborasi antara faskes primer, perangkat desa, dan BPJS Kesehatan melalui penyediaan "meja bantuan digital" di puskesmas akan sangat membantu masyarakat yang masih memerlukan pendampingan teknis secara langsung.

Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil meningkatkan literasi kesehatan digital masyarakat terkait layanan PANDAWA BPJS Kesehatan, yang ditunjukkan oleh peningkatan proporsi peserta dengan literasi kesehatan tinggi dari 43% menjadi 80%. Intervensi berbasis edukasi partisipatif melalui leaflet resmi, demonstrasi layanan, dan pendampingan praktik efektif meningkatkan pengetahuan, pemahaman prosedural, serta kemandirian peserta dalam mengakses delapan jenis layanan administrasi JKN secara digital. Temuan ini menunjukkan bahwa edukasi terstruktur berpotensi mendukung pemanfaatan layanan kesehatan digital yang lebih efisien, hemat biaya, dan inklusif. Ke depan, edukasi layanan digital perlu diintegrasikan secara berkelanjutan ke dalam program promosi kesehatan puskesmas dengan melibatkan tenaga kesehatan dan kader sebagai fasilitator untuk memperluas jangkauan dan keberlanjutan program.

Daftar Pustaka

1. Farmawati C, Ula M, Zuhri A. Penguatan Community Mental Health Sebagai Upaya Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Diabetes Melitus Tipe II. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (Jupemas)*. 2023;4(2):29–37. doi:10.36465/jupemas.v4i2.1222
2. Pusung AA, Purnamasari H. Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Elektronik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Karawang. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*. 2024 Nov 25;27(2):135. doi:10.31845/jwk.v27i2.919
3. Fatimah A, Anselmi L, Gibson J, Maharani A, Irmansyah I, Idaiani S. Indonesian National Health Insurance scheme longitudinal sample data 2015 – 2020 : overview and potential uses for health policy analysis. 2025.
4. Sosial D, Informasi A. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri Ditinjau dari Niat ,. Vol. 2024. 2024;2024(23):262–9.
5. Kamal K, Ulfah), Drajat Z, Syah S, Universitas), Djemma A. Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA) Pada BPJS Kesehatan Kota Palopo. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*. 2025 Feb;13.
6. Vadila AN. Laporan Kerja Praktek tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Ungaran. Semarang; 2025.
7. Amanda V, Natalia Patarru, Adryanus Paridy, Jerliyen P.Londong. Pengaruh Brand Ambassador Kualitas Produk, Persife Value Terhadap Minat Belanja Konsumen Pada Produk Skincare Skintific. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. 2024;10(1):562–8. doi:10.35870/jemsi.v10i1.1982
8. Kesehatan J, Putri RA, Syakurah RA, Masyarakat K. Pelaksanaan Layanan Administrasi Dari Whatsapp (Pandawa) Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Bpjs Kc Depok. Vol. 11. 2023;11(1):42–9. doi:10.25047/j-kes.v11i1.419
9. Sujarwoto S, Holipah H, Maharani A. Hidden inequities in universal health coverage: determinants of health insurance underutilization in Indonesia. *BMC Public Health*. 2026;26(1). doi:10.1186/s12889-026-26841-3 PubMed PMID: 41808066.
10. Hanafi T, Supriyatna R, Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat P, Ilmu Kesehatan F. Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Minat dengan Pemanfaatan Aplikasi Pandawa di Wilayah Kerja BPJS Cabang Tangerang Tahun 2023. 2023.
11. Krisnayanti KH. Analisis Layanan Pandawa pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Denpasar. [Badung]: Politeknik Negeri Bali; 2023.
12. Nurmitasari, Syarifah I, Hernando H. Service Effectiveness of PANDAWA BPJS Kesehatan in Nganjuk Regency. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*. 2023 Nov 15;7(2):28–31. doi:10.32486/epicheirisi.v7i2.663
13. Munsir N, Fatmawati F, Lisnawati L, Kurniawan F, Tawakal T, Al Rajab M, et al. Edukasi Pemahaman Mengenai Alur Pelayanan BPJS Pada Masyarakat Desa Diolo. *Jurnal Pengabdian Sosial*. 2026;3(4):487–94. doi:10.59837/s752dr09
14. Putri AAY, Roslita R AD. Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu tentang Stunting Terhadap Upaya Pencegahan Stunting Pada Anak Usia Prasekolah. *J Keperawatan Hang Tuah*. Hang Tuah Nurs Journal. 2022;2.
15. Widyaningrum AM, Nurvita S. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Bandaharjo Semarang. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*. 2025 May 1;5(5):1949–57. doi:10.33024/mahesa.v5i5.17136
16. Afifa R. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) Pelayanan Administrasi melalui Whatsaap (PANDAWA) sebagai Frontliner Online di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang. Jombang; 2023.