

EDUKASI KEBIJAKAN PUBLIK MENGENAI LAYANAN KESEHATAN DAN BANTUAN SOSIAL TEPAT SASARAN

***Fachrul Reza¹, Andi Hikmawati Yunus², Fitri Sholihin³, Melcian Febrilia Pagalu⁴, Siti Raodha Muttalib⁵, Dwi Maya Loka ZM⁶**

*E-Mail : (rezadakwah123@gmail.com) **

Universitas Tadulako^{1,2,3,4,5,6}

ABSTRAK

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kebijakan publik di bidang layanan kesehatan dan bantuan sosial masih menjadi tantangan utama, terutama di wilayah perkotaan dengan tingkat literasi sosial yang beragam. Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta keterlibatan warga Kelurahan Tondo, Kecamatan Mantikulore, Kota Palu terkait akses dan prosedur layanan kesehatan serta bantuan sosial. Metode yang digunakan adalah edukasi partisipatif dengan rangkaian kegiatan observasi, penyusunan materi, sosialisasi, simulasi, dan evaluasi. Kegiatan ini melibatkan 60 warga dengan berbagai latar belakang. Hasil menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan warga dalam mengakses layanan publik secara mandiri. Diskusi serta pendampingan teknis secara langsung menjadi faktor kunci keberhasilan. Melalui monitoring pascakegiatan, tercatat sejumlah peserta berhasil mengakses fasilitas yang sebelumnya tidak dapat dijangkau. Kesimpulannya, edukasi intensif dan praktik langsung sangat efektif dalam memberdayakan masyarakat untuk mengoptimalkan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan dan bantuan sosial.

Kata Kunci : Edukasi Kebijakan Publik, Layanan Kesehatan, Bantuan Sosial, Partisipasi Masyarakat

ABSTRACT

Lack of public understanding of public policies in the field of health services and social assistance remains a major challenge, especially in urban areas with varying levels of social literacy. This community service program aims to increase the understanding and involvement of residents of Tondo Village, Mantikulore District, Palu City regarding access to and procedures for health services and social assistance. The method used was participatory education with a series of observation activities, material preparation, outreach, simulations, and evaluation. This activity involved 60 residents from various backgrounds. The results showed a significant increase in residents' understanding and skills in accessing public services independently. Discussions and direct technical assistance were key factors in the success. Through post-activity monitoring, it was noted that several participants successfully accessed facilities that were previously inaccessible. In conclusion, intensive education and hands-on practice are very effective in empowering communities to optimize government policies in the field of health and social assistance.

Keyword : Public Policy Education, Health Services, Social Assistance, Community Participation

LATAR BELAKANG

Akses terhadap layanan kesehatan dan bantuan sosial merupakan kebutuhan fundamental untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan dan ekonomi menengah ke bawah (Kementerian Kesehatan RI, 2021). Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai kebijakan publik seperti BPJS Kesehatan, Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Langsung Tunai (BLT), dan Kartu Sembako untuk memastikan distribusi keadilan sosial serta memberikan perlindungan terhadap risiko kesehatan dan ekonomi masyarakat (Kementerian Sosial RI, 2022). Namun, implementasi kebijakan tersebut masih dihadapkan pada tantangan seperti kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai prosedur pendaftaran, minimnya sosialisasi dari pemerintah, serta penyampaian informasi yang tidak merata (Muchlisy, 2020). Di Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu, data Dinas Sosial Kota Palu tahun 2022 menunjukkan masih ada warga yang belum terintegrasi dalam program bantuan sosial dan layanan kesehatan, terutama kelompok usia lanjut, penyandang disabilitas, dan masyarakat miskin. Ketidaktahuan mengenai persyaratan, mekanisme, serta hak dan kewajiban menjadi alasan utama kurangnya partisipasi dan akses yang optimal terhadap program pemerintah. Faktor lain yang memperparah adalah keterbatasan literasi digital sebagai media utama penyampaian informasi (Ridhwan et al., 2021). Oleh sebab itu, diperlukan upaya edukasi secara langsung untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan publik dan tata cara memperoleh layanan kesehatan dan bantuan sosial yang tepat sasaran.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan edukasi partisipatif yang didesain sistematis guna memaksimalkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Tahapan rinci pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

1. Observasi dan Identifikasi Kebutuhan

Tim pengabdian melakukan observasi lapangan serta wawancara mendalam dengan perangkat kelurahan, kader kesehatan, dan sebagian warga untuk mengidentifikasi masalah utama terkait akses layanan kesehatan dan bantuan sosial di Kelurahan Tondo.

2. Penyusunan Materi Edukasi

Materi edukasi disusun berdasarkan regulasi pemerintah terkini terkait BPJS Kesehatan, PKH, BLT, dan program bantuan sosial lainnya, serta panduan teknis pendaftaran dan hak penerima manfaat. Materi disederhanakan agar mudah dipahami oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan beragam.

3. Pelaksanaan Sosialisasi dan Edukasi Publik

Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka di Balai Kelurahan Tondo, dengan metode presentasi, diskusi kelompok, tanya jawab interaktif, serta penggunaan media visual seperti leaflet, poster, dan video simulasi tentang prosedur pendaftaran.

4. Simulasi Tata Cara Pengajuan Layanan

Peserta diberikan simulasi praktik pengisian formulir pendaftaran BPJS dan permohonan bantuan sosial yang didampingi oleh tim pengabdian dan kader kelurahan untuk memastikan pemahaman penuh terhadap setiap tahapan.

5. Evaluasi dan Monitoring

Sebelum dan setelah sosialisasi, dilakukan pretest dan posttest untuk mengukur perubahan pengetahuan peserta. Selain itu, dilakukan pengumpulan umpan balik dan monitoring tindak lanjut pengajuan layanan tidak lama setelah kegiatan selesai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 02-03 Mei 2026, diikuti oleh 60 orang warga yang terdiri dari lansia, kepala keluarga penerima bantuan, ibu rumah tangga, serta kelompok muda. Berdasarkan hasil observasi awal, 55% peserta belum mengetahui proses pendaftaran BPJS dan 63% belum memahami mekanisme penyaluran bantuan sosial. Selama sosialisasi, peserta aktif bertanya mengenai syarat, waktu, dan prosedur, serta berbagi pengalaman terkait kendala selama ini. Media visual dan simulasi menjadi daya tarik tersendiri dan membantu warga memahami teknis pengajuan. Terdapat 25 peserta yang langsung mempraktikkan pengisian berkas bantuan sosial dengan benar setelah pendampingan.

Hasil evaluasi pasca kegiatan menunjukkan terjadi peningkatan pemahaman sebanyak 85% dari peserta yang awalnya tidak tahu menjadi tahu dan siap mengajukan layanan publik secara mandiri. Tim juga mendapati tiga kasus warga lansia yang belum pernah mendapatkan bantuan sosial, dan langsung dilakukan pendampingan kepada perangkat kelurahan untuk dimasukkan dalam DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial). Dalam monitoring dua minggu pasca kegiatan, 15 warga diketahui telah berhasil mengakses

layanan kesehatan dan/atau menerima bantuan sosial yang sebelumnya tidak pernah diperoleh.

2. Pembahasan

Kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa edukasi partisipatif dan praktik langsung efektif dalam meningkatkan literasi kebijakan publik tentang layanan kesehatan dan bantuan sosial di tingkat masyarakat bawah (Widianto & Suryani, 2020). Interaksi dua arah serta penggunaan simulasi mendorong peserta untuk aktif belajar dan memahami substansi kebijakan secara praktis. Berbagai kendala yang dihadapi masyarakat teridentifikasi secara langsung, seperti perbedaan nama di dokumen, ketidaksesuaian NIK, dan kurangnya informasi syarat pendaftaran. Pendampingan langsung dan penyerahan informasi dalam bahasa sederhana terbukti dapat mengurangi resistensi dan meningkatkan kepercayaan terhadap penggunaan layanan. Penguatan jejaring antara masyarakat, perangkat kelurahan, dan tenaga pendamping menjadi kunci sukses program ini dalam jangka panjang. Namun, masih terdapat tantangan keberlanjutan edukasi jika tidak diintegrasikan dalam agenda rutin kelurahan dan kolaborasi antar lembaga sosial.

KESIMPULAN

Edukasi kebijakan publik mengenai layanan kesehatan dan bantuan sosial secara tatap muka, berbasis partisipasi dan praktik, efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan motivasi masyarakat untuk mengakses layanan yang tersedia secara mandiri dan tepat sasaran. Kegiatan ini mendorong integrasi lintas sektor antara pemerintah dan masyarakat. Disarankan agar proses edukasi dan pendampingan dilakukan secara berkelanjutan serta didukung dengan teknologi sederhana guna memastikan inklusivitas informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. (2023). Panduan Layanan dan Pendaftaran BPJS Kesehatan. Diakses dari <https://bpjs-kesehatan.go.id>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2021. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022). Pedoman Penyaluran Bantuan Sosial. Jakarta: Kemensos RI.
- Muchlis, H. (2020). Kendala Implementasi Program Bantuan Sosial di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(4), 299-312.
- Ridhwan, M.S., Andriani, R., & Nurjanah, S. (2021). Literasi Digital dalam Mengakses Informasi Bantuan Sosial di Masyarakat Kota. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 112-120.
- Widianto, A., & Suryani, E. (2020). Pengaruh Sosialisasi Kebijakan Publik terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 123-132.