

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan kebijakan strategis pemerintah Indonesia dalam upaya mewujudkan Universal Health Coverage (UHC), yaitu jaminan kesehatan semesta yang menjangkau seluruh rakyat Indonesia tanpa hambatan finansial. Sejak 1 Januari 2014, JKN telah menjadi sistem perlindungan kesehatan berbasis asuransi sosial yang menekankan prinsip keadilan, gotong royong, dan keberlanjutan layanan kesehatan. Hingga 1 September 2024, cakupan kepesertaan JKN telah mencapai 98,67% dari total penduduk Indonesia, atau sekitar 277 juta jiwa (BPJS, 2024). Capaian ini menunjukkan komitmen kuat pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan secara merata dan berkelanjutan. Namun, di sisi lain, masih terdapat tantangan serius dalam hal kepesertaan aktif. Data BPJS menunjukkan bahwa hingga Juni 2024, sebanyak 56,4 juta peserta tercatat sebagai nonaktif, atau sekitar 20,4% dari total peserta. Sebagian besar ketidakaktifan ini disebabkan oleh tunggakan iuran yang mencakup sekitar 14,97 juta jiwa (Laporan Kinerja JKN, 2024)

Di tingkat regional, capaian kepesertaan aktif JKN di Provinsi Sumatera Utara per Februari 2025 baru mencapai 93,61% dari total penduduk sebanyak 15,6 juta jiwa. Angka ini masih di bawah target UHC Nasional sebesar 98,6% (UHC, 2025). Salah satu upaya strategis yang dilakukan BPJS Kesehatan

untuk memperluas dan mempermudah akses layanan adalah melalui pengembangan aplikasi Mobile JKN.

Mobile JKN merupakan inovasi layanan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan administratif dan kesehatan bagi peserta, seperti pendaftaran, pengecekan status kepesertaan, antrean online, dan konsultasi kesehatan. Meskipun fitur yang ditawarkan cukup lengkap, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih tergolong rendah, terutama di daerah-daerah dengan literasi digital yang rendah, (Daniati,2025).

Penelitian Budiarti, (2024) di RSI Malahayati Medan menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN sangat membantu, banyak pasien tidak memahami cara penggunaannya. Hal ini terutama terjadi pada kelompok lansia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Penelitian Utami, (2023) di Klinik Pratama Bertha Kota Medan juga menunjukkan bahwa beberapa pasien tidak memiliki smartphone, kesulitan sinyal, atau tidak tahu cara menggunakan fitur digital, meskipun mereka mengakui fitur seperti antrean online sangat membantu.

Penelitian Amaliah, (2024) menekankan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN sangat bergantung pada edukasi dan pelatihan kepada masyarakat. Dalam penelitiannya, pelatihan terbukti mampu meningkatkan pengetahuan kader hingga 30%, yang berdampak positif terhadap penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan, diketahui dari hasil wawancara terhadap beberapa pasien bahwa masih

terdapat pasien yang belum memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN, tidak mengetahui cara mengakses fitur-fitur di dalamnya, serta kurang memahami status kepesertaan BPJS mereka. Beberapa pasien bahkan tidak mengetahui batasan layanan yang dapat diakses melalui aplikasi tersebut. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pemberian Pelatihan dalam Meningkatkan Pengetahuan Pasien Tentang Aplikasi Mobile JKN dan Status Kepesertaan BPJS di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pemberian Pelatihan dalam Meningkatkan Pengetahuan Pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN di RS Advent Medan melalui pemberian pelatihan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN sebelum dan sesudah diberikan pelatihan di RS Advent Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Advent Medan dalam menyusun program edukasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Mobile JKN kepada pasien. Dengan meningkatnya pengetahuan pasien, diharapkan pelayanan berbasis digital dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan mengurangi antrean fisik secara signifikan.

1.4.2 Bagi Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan acuan dalam merancang dan melaksanakan pelatihan yang tepat untuk meningkatkan literasi digital pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal.

1.4.3 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam melakukan proses penelitian ilmiah, terutama dalam bidang promosi kesehatan dan pemanfaatan teknologi digital. Mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis, analitis, dan mampu memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan pelayanan kesehatan berbasis teknologi kepada masyarakat.