

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan sosial salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan program Jaminan Sosial oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Undang-Undang RI, 2011).

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi Kebutuhan Dasar Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah (Perpres RI, 2024). Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik upaya peningkatan mutu fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk menjamin kesinambungan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2021).

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat

dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (self service). Aplikasi mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan serta permintaan informasi seputar JKN-KIS (Prasetyo dan Safuan, 2022).

Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi yang dapat diunduh di Playstore atau Appstore yang memiliki banyak fitur yang bisa digunakan untuk memudahkan peserta dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satunya fitur Pendaftaran Pelayanan adalah fitur yang memungkinkan kita untuk mendaftar di Fasilitas Kesehatan baik di Tingkat Pertama maupun Tingkat

Lanjutan. Dengan fitur ini kita bisa mendapatkan antrean online dari rumah tanpa perlu repot saat datang ke Fasilitas Kesehatan, menentukan jadwal ke Fasilitas Kesehatan, mendapatkan kepastian antrean, mengetahui antrean yang dilayani secara realtime dari telepon seluler, dan mengubah jadwal antrean jika ada halangan mendadak. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi antrean online melalui Mobile JKN yang memungkinkan antrean ke Fasilitas Kesehatan secara jarak jauh, dimana pasien tidak perlu hadir secara langsung ke lokasi untuk mendapatkan antrean. Pasien juga dapat menunggu antrean di tempat masing-masing sehingga pasien dapat menunggu sambil melakukan pekerjaan lain. Selain itu pasien dapat melakukan pendaftaran dari hari sebelumnya, sehingga pasien bisa mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan waktu yang telah dipilih. Kenyataannya yang terjadi dalam implementasi BPJS saat ini masih juga ditemui beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan BPJS dirumah sakit. Menurut Universal Health Coverage mengukur capaian Indonesia yaitu, berupa kesadaran masyarakat tentang pengetahuan yang dimiliki mengenai layanan kesehatan yang telah disediakan oleh jaminan kesehatan nasional di Indonesia masih sangat rendah sekali (Wahidah et al, 2023).

Kesadaran seseorang akan pentingnya pemeliharaan kesehatan dapat diukur dari tingkat pengetahuannya terhadap kesehatan. Pentingnya kesehatan dapat lebih dipahami dengan meningkatkan kesadaran akan manfaat berinvestasi di bidang kesehatan melalui asuransi kesehatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepastian akses terhadap layanan kesehatan (Nursabilla et al, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan (Suhena & Fitriani, 2024) yang berjudul “Implementasi Penggunaan Antrian Online Melalui Aplikasi JKN Mobile Dalam Mengurangi Waktu Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS Camatha Sahidya Tahun 2024” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh masyarakat, meskipun integrasi dengan fasilitas kesehatan sudah dilakukan. Kendala yang ditemukan kurangnya promosi tentang manfaat aplikasi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan gadget, dan minimnya demonstrasi langsung.

Hasil penelitian yang dilakukan (Simbolon et al, 2024) yang berjudul “Hubungan Pengetahuan dengan Penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan” dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan masih ditemukan pasien yang tidak paham dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan tingkat pengetahuan tentang Mobile JKN masih tergolong kurang terutama pada pasien yang memiliki pendidikan yang rendah dan memasuki usia lansia sehingga pelayanan kesehatan yang tersedia tidak dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian Anjasmari (2025) yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi JKN Mobile Pada Pasien Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan” menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Datu Kandang Haji Kabupaten Balangan masih banyak pasien yang tidak menggunakan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan sebagian besar pasien yang melakukan pemeriksaan adalah lansia yang minim pemahaman akan teknologi dan jaringan internet. Sosialisasi mengenai penggunaan dan manfaat Aplikasi Mobile JKN masih kurang dimana

sosialisasi hanya disampaikan melalui poster atau banner yang diletakan di beberapa tempat, beberapa pasien masih kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN dikarenakan terkendala dalam melakukan registrasi, terbatasnya waktu pendaftaran dan kapasitas pendaftar, serta sering terjadi hambatan teknis dalam aplikasi/gangguan.

Terdapat beberapa pasien merasa puas menggunakan aplikasi JKN Mobile dengan alasan penggunaan aplikasi, penanganan cepat terhadap keluhan, prosedur, waktu penggunaan, proteksi kerahasiaan data, biaya penggunaan serta design yang menarik dan informatif dan ada juga pasien yang merasa tidak puas dengan alasan masih gagap teknologi, belum memahami dalam penggunaannya, fitur sulit dipahami pengguna, aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update versi terbaru, dalam mengisi biodata diri pada aplikasi tersebut sulit muncul keterangan tidak dapat dilanjutkan dan coba beberapa saat serta tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas (Firmana et al, 2023).

Rumah Sakit Advent Medan adalah rumah sakit umum swasta yang bergerak di bidang Pelayanan Jasa Kesehatan dan telah berdiri sejak 1969 yang berlokasi di Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4 kelurahan Sei Sikambing D Kecamatan Medan Petisah Dari aspek hukum Rumah Sakit Advent Medan merupakan rumah sakit umum swasta type C yang secara struktural berada dibawah manajemen Yayasan Rumah Sakit Advent berdasarkan akte Pendirian Yayasan Nomor 98 tanggal 16 Juli 1976. Adapun berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Advent, diketahui kunjungan pasien rawat jalan dibulan terakhir (Maret 2025) adalah 9.300 orang. Hasil wawancara yang dilakukan secara acak

saat survei awal menunjukkan bahwa dari 5 orang pasien yang sedang berkunjung ke rumah sakit, terdapat 2 orang diantaranya belum memiliki Aplikasi JKN Mobile di ponsel mereka, sedangkan 3 orang diantaranya sudah memiliki Aplikasi JKN Mobile. Menurut pasien tersebut mereka masih kurang memahami manfaat dari Aplikasi JKN Mobile tersebut. Mereka kurang memahami bahwa dengan adanya JKN Mobile dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan di rumah sakit.

Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

1.3 Tujuan

Untuk menganalisis bagaimana hubungan pemanfaatan aplikasi JKN Mobile dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit yang bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan pasien dan mempermudah pasien dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile guna menjadi bahan evaluasi dalam pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan untuk menambah referensi pustaka yang akan digunakan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu, wawasan dan pengalaman serta sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh.