

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 juncto Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan wujud komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program ini mulai resmi dijalankan pada tahun 2014 dengan tujuan utama menjamin seluruh penduduk memperoleh akses pelayanan kesehatan yang layak, merata, serta sesuai prinsip keadilan sosial. Melalui program ini diharapkan setiap peserta terlindungi secara finansial ketika membutuhkan pelayanan kesehatan, sekaligus mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Maryuni et al., 2020).

Dalam perkembangannya, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN sebagai salah satu inovasi pelayanan berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam melakukan pendaftaran antrean rawat jalan, perubahan data kepesertaan, cek tagihan, pembayaran iuran, hingga akses kartu digital JKN. Dengan adanya layanan digital ini, pasien tidak perlu lagi mengantre langsung di rumah sakit, melainkan cukup melakukan registrasi secara online sesuai jadwal yang dipilih (BPJS Kesehatan, 2023). Implementasi aplikasi

Mobile JKN diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di loket pendaftaran, mempersingkat waktu tunggu, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan (Lubis & Pratama, 2023).

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi sejumlah kendala. Berbagai penelitian melaporkan bahwa tingkat pengetahuan peserta JKN mengenai penggunaan aplikasi ini relatif rendah. Sebagian pasien belum memahami tata cara pendaftaran antrean online, belum terbiasa memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi, dan masih lebih nyaman menggunakan pelayanan manual di loket rumah sakit (Siregar et al., 2021; Handayani & Rachmawati, 2022). Rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan kemampuan teknologi pada kelompok usia tertentu menjadi faktor utama penghambat pemanfaatan Mobile JKN (Wulandari & Susanti, 2022). Bahkan, penelitian terbaru menunjukkan bahwa di beberapa wilayah perkotaan, lebih dari 70% peserta JKN belum dapat menggunakan Mobile JKN secara mandiri (Handayani & Rachmawati, 2022).

Selain dari sisi pasien, hambatan juga muncul dari kesiapan fasilitas kesehatan. Tenaga administrasi rumah sakit masih belum sepenuhnya terlatih dalam mendampingi pasien menggunakan layanan digital. Akibatnya, pasien seringkali kebingungan saat mengakses antrean online, memilih faskes, maupun mencetak kartu digital JKN (Sari et al., 2021). Kondisi ini diperparah dengan adanya kendala teknis seperti gangguan server, ketidakcocokan perangkat, serta kurangnya dukungan teknis di lapangan (Dewi & Ramadhan, 2023). Jika tidak

segera diatasi, hambatan-hambatan ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang seharusnya dapat ditingkatkan melalui transformasi digital.

Penerapan Mobile JKN juga erat kaitannya dengan masalah antrean dan waktu tunggu di rumah sakit. Penelitian menunjukkan bahwa lamanya antrean pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien, kejenuhan saat menunggu, hingga keterlambatan dalam memperoleh tindakan medis yang dibutuhkan (Prisusanti et al., 2024). Dampak lebih jauh, antrean panjang di ruang tunggu juga meningkatkan risiko penyebaran penyakit menular, serta mendorong sebagian masyarakat memilih berobat ke luar negeri (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021). Oleh karena itu, penggunaan Mobile JKN sebagai sistem antrean online seharusnya mampu meminimalisir permasalahan tersebut dengan cara mempercepat alur pelayanan dan mengurangi kerumunan di fasilitas kesehatan (Dewantara et al., 2021).

Kebijakan terbaru BPJS Kesehatan yang mewajibkan seluruh peserta melakukan registrasi antrean pelayanan melalui Mobile JKN sebelum datang ke fasilitas kesehatan semakin menegaskan pentingnya pemahaman pasien terhadap aplikasi ini (BPJS Kesehatan, 2023). Namun, kebijakan ini sekaligus menimbulkan tantangan baru, terutama bagi pasien yang belum terbiasa dengan layanan digital. Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia, kebijakan ini juga telah diterapkan, tetapi masih dijumpai pasien yang belum memahami cara menggunakan Mobile JKN. Beberapa pasien mengaku kebingungan saat mengambil nomor antrean online, memilih jadwal kunjungan, maupun menunjukkan kartu digital kepada petugas.

Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara tujuan ideal penggunaan Mobile JKN dengan kenyataan di lapangan. Idealnya, seluruh pasien dapat memanfaatkan aplikasi ini secara mandiri sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, kenyataannya masih banyak pasien yang belum memiliki pengetahuan memadai tentang penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian mengenai tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap penggunaan Mobile JKN di Poliklinik Spesialis RSUD Imelda Pekerja Indonesia menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat pemahaman pasien, sekaligus menjadi dasar bagi rumah sakit dalam meningkatkan sosialisasi dan edukasi penggunaan Mobile JKN sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk. (2021) di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan pasien terhadap aplikasi Mobile JKN tergolong baik, dengan 84,2% pasien memiliki pengetahuan yang memadai. Namun demikian, pemanfaatan aplikasi belum sejalan dengan tingkat pengetahuan tersebut, karena hanya 53,7% pasien yang benar-benar menggunakan Mobile JKN secara aktif. Hasil ini menegaskan adanya kesenjangan antara pengetahuan dan praktik penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Penelitian oleh Handayani (2022) di Desa Slorok, Kabupaten Malang, memperlihatkan bahwa mayoritas responden (69,4%) masih memiliki pengetahuan kurang mengenai aplikasi Mobile JKN. Hanya sekitar 30,6% yang memiliki pengetahuan baik, sementara tingkat pemanfaatan aplikasi sangat

rendah, yakni sekitar **11,2%**. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya pengetahuan berdampak langsung pada rendahnya penggunaan Mobile JKN di masyarakat.

Hasil serupa juga ditemukan pada penelitian di Puskesmas Kendalsari oleh Kurniawati (2023), di mana sekitar 52% responden tercatat memiliki pengetahuan yang baik tentang aplikasi Mobile JKN. Akan tetapi, lebih dari setengah responden belum memanfaatkan aplikasi ini secara efektif. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian masyarakat memiliki pemahaman yang cukup, pemanfaatan Mobile JKN masih menghadapi kendala dalam praktiknya.

Studi oleh Puspitasari (2022) di Kelurahan Polehan, Kota Malang, juga menyoroti gambaran tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN. Sebanyak 59% responden memiliki pengetahuan baik, dengan variasi menurut usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Meskipun demikian, sebagian masyarakat masih belum optimal dalam memanfaatkan aplikasi, sehingga dibutuhkan upaya edukasi dan sosialisasi lebih lanjut agar pengetahuan yang baik dapat diterjemahkan ke dalam praktik penggunaan sehari-hari.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadani (2021) di RS Umum Yapika, Kabupaten Gowa, menegaskan bahwa pemanfaatan Mobile JKN dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya pengetahuan. Faktor lain yang turut berperan meliputi keterampilan pengguna, dukungan sosial, serta ketersediaan fasilitas penunjang. Temuan ini menekankan pentingnya intervensi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan penggunaan Mobile JKN, yakni dengan memperhatikan aspek pengetahuan sekaligus faktor pendukung lainnya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap 10 pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis RSUD Imelda Pekerja Indonesia, diperoleh hasil bahwa 6 orang pasien (60%) belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN dan masih melakukan pendaftaran secara manual di loket rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pasien belum memahami tata cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, baik dalam hal pendaftaran antrean online maupun pemanfaatan fitur layanan lainnya.

Kondisi ini menandakan bahwa tingkat pengetahuan pasien terhadap kewajiban penggunaan Mobile JKN masih rendah. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul **“Tingkat Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Mobile Jkn Di Poliklinik Spesialis Rsu Imelda Pekerja Indonesia”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Sejauh mana tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Poliklinik Spesialis RSUD Imelda Pekerja Indonesia?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari karya tulis ini adalah “Menganalisis tingkat pengetahuan pasien rawat jalan mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta mengidentifikasi aspek-aspek pengetahuan di Poliklinik Spesialis RSUD Imelda Pekerja Indonesia, guna memberikan masukan terhadap upaya peningkatan edukasi dan pemanfaatan layanan digital kesehatan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi rumah sakit

Memberikan gambaran terkait sejauh mana pengetahuan pasien terhadap penggunaan Mobile JKN sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk peningkatan pelayanan dan sosialisasi teknologi berbasis digital kesehatan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi pustaka dan literatur terkait teknologi kesehatan dan perilaku pasien dalam penggunaan layanan digital JKN.

3. Bagi Peneliti

Untuk Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian lapangan serta memperdalam pemahaman tentang implementasi sistem informasi kesehatan khususnya dalam hal aplikasi Mobile JKN.