

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan merupakan tonggak penting dalam sistem kesehatan Indonesia. Untuk mendukung kemudahan akses layanan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN*, sebuah inovasi digital yang memungkinkan peserta mengakses informasi kepesertaan, fasilitas kesehatan, antrean online, konsultasi dokter, dan layanan lainnya secara mandiri melalui perangkat seluler (BPJS Kesehatan, 2022).

Namun kenyataannya, pemanfaatan *Mobile JKN* belum optimal, terutama di kalangan pasien layanan non-gawat darurat seperti fisioterapi. Salah satu faktor yang berperan penting dalam rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini adalah pengetahuan pasien. Kurangnya pemahaman mengenai fungsi dan cara penggunaan *Mobile JKN* menyebabkan pasien masih memilih prosedur manual, yang justru dapat memperlambat akses layanan dan meningkatkan beban administrasi di fasilitas kesehatan (Sari et al., 2021).

RSU Imelda Pekerja Indonesia sebagai salah satu rumah sakit swasta yang telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan menyediakan berbagai layanan termasuk fisioterapi, menerima banyak pasien peserta JKN setiap harinya. Pelayanan fisioterapi merupakan jenis layanan yang membutuhkan kunjungan berulang, sehingga sangat diuntungkan jika pasien dapat memanfaatkan *Mobile JKN* untuk pendaftaran antrian, cek jadwal, dan informasi lainnya. Sesuai dengan

hasil survei awal yang penulis lakukan di awal bulan Mei 2025 lalu bahwa dari 10 pasien yang di survei ternyata masih ada 6 orang pasien yang belum mendaftar menggunakan mobile JKN dari rumah, sehingga harus mengantri di pojok pendaftaran mobile JKN yang di sediakan dan ternyata dari 6 orang tersebut adalah pasien fisioterapi. Sejalan dengan hasil penelitian Aghatsa menyatakan bahwa dari 99 responden ditemukan sebanyak 69,39% yang memiliki pengetahuan kurang terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN (Aghatsa, 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pasien fisioterapi di RSU Imelda mengetahui dan memahami penggunaan aplikasi ini.

Pemahaman pasien terhadap aplikasi *Mobile JKN* tidak hanya mendukung efisiensi pelayanan, tetapi juga mencerminkan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital dalam sistem kesehatan nasional. Apabila tingkat pengetahuan rendah, perlu dilakukan intervensi edukatif atau sosialisasi yang tepat sasaran agar potensi aplikasi ini dapat dimaksimalkan (Handayani et al., 2020).

Pelayanan fisioterapi merupakan salah satu layanan penunjang yang menjadi andalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia. Dari survei awal yang peneliti lakukan pengujung pasien fisioterapi mayoritas orang tua yang sudah berusia 50 tahun keatas sehingga ada kemungkinan kurangnya pengetahuan dalam dunia digital. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara singkat pada survei awal dimana dari 10 (sepuluh) orang pasien pengujung fisioterapi hanya 4 (empat) pasien yang mendaftar melalui aplikasi mobile JKN dari rumah masing-masing dan 6 (enam) yang lainnya datang tanpa mendaftar melalui mobile JKN sehingga mereka harus

dipandu oleh petugas di rumah sakit untuk mendaftar melalui mobile JKN terlebih dahulu sebelum dilayani.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien fisioterapi di RSUD Imelda terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi edukasi dan promosi penggunaan *Mobile JKN* yang lebih efektif di lingkungan rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan pasien fisioterapi yang berkunjung ke RSUD Imelda Pekerja Indonesia terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga dengan mengetahui tingkat pengetahuan pasien dapat membantu perencanaan strategi pelayanan khususnya di bagian pelayanan Fisioterapi di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi *Mobile JKN* dalam pelayanan fisioterapi.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Pasien: Memberikan pemahaman lebih mengenai pentingnya penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam mempermudah akses layanan kesehatan.
- b. Bagi Pihak Rumah Sakit: Sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi terkait pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di unit fisioterapi.
- c. Bagi Peneliti Lain: Menjadi referensi dan landasan untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan.