

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program jaminan Kesehatan, 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 Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah (Kementrian kesehatan, 2018).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Kementrian Kesehatan, 2018). Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS kesehatan yaitu *Mobile JKN*. *Mobile JKN* ini merupakan aplikasi yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan, dan diubah dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan seluruh masyarakat kapanpun dan dimana pun. Aplikasi JKN ini sendiri bias diakses melalui smartphone (Kur'aini, 2023).

Aplikasi *Mobile JKN* 88% berpengetahuan baik, dan presentase masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi 61% belum memanfaatkan. Kesimpulan ada hubungan antara tingkat pengetahuan dengan pemanfatan *Mobile*

JKN, sebagian besar masyarakat Desa Tumpang sudah berpengetahuan baik terhadap aplikasi, dan mayoritas penduduk Desa Tumpang belum memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN (Ningrum, 2023).

Hasil dari penelitian Suhadi (2022) diperoleh pula bahwa beberapa kemudahan yang diperoleh dengan memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN adalah kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga, kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran, dan kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi JKN. Banyaknya kemudahan yang diperoleh masyarakat dengan penggunaan *Mobile* JKN, hal ini sejalan dengan tujuan pelayanan BPJS yang cepat, efisien, efektif, akuntabel dan paripurna sehingga masyarakat dapat merasa puas dan terus mendapatkan manfaat yang banyak dengan pelayanan *Mobile* tersebut (Suhadi, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Simbolon (2024) Pengetahuan responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan masih terdapat beberapa responden yang memiliki pengetahuan kurang cukup sebanyak 15 responden (15,18%) dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tau tentang aplikasi *Mobile* JKN. Disebabkan latar belakang pendidikan responden yang rendah serta ketidakmampuan dalam menggunakan smartphone dalam mencari informasi yang diperlukan merupakan factor lain yang berkontribusi pada kurangnya pemahaman responden tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)(Simbolon, 2024).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Advent Medan menemukan pasien yang pada saat mendaftar untuk kontrol ulang ke poliklinik sebagian besar masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Banyak pasien yang belum memahami secara jelas manfaat dari aplikasi *mobile* JKN, meskipun aplikasi *mobile* JKN telah disosialisasikan oleh BPJS Kesehatan. Beberapa pasien sering mendengar mengenai aplikasi *mobile* JKN, namun belum pernah menggunakan, ada juga pasien telah mengunduh aplikasi tersebut tetapi tidak paham cara mengoperasikan fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Hubungan Pengetahuan dan Aksesibilitas dengan pemanfaatan *Mobile* JKN Rumah Sakit Advent Medan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada “Hubungan Pengetahuan dan Aksesibilitas dengan Pemanfaatan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025?”.

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025.
- b. Untuk mengetahui Hubungan Aksesibilitas dengan Pemanfaatan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian menjadi bahan masukan bagi rumah sakit sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki mutu pelayanan dalam pengetahuan dan aksbelitas terutama dalam pemanfaatan *Mobile JKN*.

2. Bagi Pendidikan

Sebagai bahan referensi di perpustakaan untuk pembelajaran dalam pengembangan pendidikan khusus dalam ilmu Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan waktu penelitian lanjutan.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan memperluas wawasan serta pengetahuan tentang rekam meedis dan informasi kesehtan khususnya mengenai hubungan pengetahuan dan aksesibilitas dengan pemanfaatan *Mobile JKN* di Rumah Sakit Advent Medan