

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat penting dan tidak bisa dikesampingkan. Di Indonesia, pemerintah mengelola program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan, yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan tanpa terkendala biaya, seperti yang telah tertera pada Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 82 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. JKN memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh penduduk dengan berbagai layanan kesehatan, seperti pemeriksaan kesehatan, imunisasi, pengobatan penyakit, perawatan ibu dan anak, rawat inap di rumah sakit, serta layanan kesehatan mental dan rehabilitasi medis. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh JKN, peserta wajib mendaftar pada fasilitas kesehatan (faskes) melalui pendaftaran *offline* (manual) dengan formulir kertas atau *online* melalui sistem digital, seperti aplikasi *mobile* JKN (mJKN).

Dalam sistem pendaftaran secara *offline*, pasien harus datang langsung ke fasilitas kesehatan untuk mendaftarkan diri melalui petugas yang bertugas. Namun, metode ini sering kali menghadapi kendala, seperti antrean yang panjang dan waktu tunggu yang cukup lama (Yani, 2018). Sebagai solusi, penggunaan aplikasi mJKN memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga proses menjadi lebih praktis dan efisien. Dengan menggunakan aplikasi mJKN, pasien tidak perlu datang ke faskes untuk mendaftar sehingga lebih fleksibel. Meskipun begitu, pada studi sebelumnya, pendaftaran *online* pun masih memiliki kekurangan, seperti kurangnya staf pendukung dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan sistem tersebut (Kumalasari & Wahab, 2024).

Hingga Maret 2025, jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia telah mencapai sekitar 279,03 juta jiwa, yang mencakup 98,78% dari total populasi nasional. Meskipun cakupan kepesertaan sangat tinggi, adopsi aplikasi mJKN masih tergolong rendah. Hingga tahun 2023, jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi mJKN tercatat sebanyak 39 juta orang. Jika dibandingkan dengan total peserta JKN pada tahun 2025, angka ini menunjukkan bahwa hanya sekitar 14% dari peserta yang telah memanfaatkan aplikasi tersebut (Ardhiasti, 2023). Penelitian dari Wulandari (2019) mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi mJKN terbukti efisien dan efektif, terdapat banyak masyarakat yang tidak memiliki perangkat untuk mengakses mJKN dan menjadi kendala dalam penerapan aplikasi tersebut. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi, minimnya sosialisasi dan mayoritas peserta JKN berasal dari masyarakat kalangan ekonomi menengah ke bawah membuat masyarakat lebih memilih cara manual dalam mengakses layanan kesehatan.

Kondisi serupa juga ditemukan di wilayah kerja Puskesmas Depok II Sleman yang berada di Kelurahan Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman. Wilayah ini merupakan salah satu kawasan terpadat di Sleman, dengan jumlah penduduk tertinggi dibandingkan kelurahan lain di sekitarnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman, Kecamatan Depok memiliki jumlah penduduk terbanyak dibandingkan kecamatan lain di wilayah tersebut, yaitu mencapai lebih dari 180.000 jiwa pada tahun 2023 BPS Sleman, (2024). Tingginya kepadatan penduduk ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal manajemen pendaftaran pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas. Antrean panjang dan penumpukan pasien berisiko terjadi, terutama apabila sistem pendaftaran *online* seperti aplikasi mJKN belum dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi mJKN menjadi krusial agar transformasi digital dalam pelayanan kesehatan benar-benar inklusif dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya di wilayah dengan beban pelayanan tinggi seperti Puskesmas Depok II Sleman.

Kurangnya pengetahuan peserta terhadap penggunaan aplikasi mJKN berdampak signifikan terhadap rendahnya pemanfaatan layanan digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Hal ini menyebabkan peserta tetap mengalami antrean panjang di fasilitas kesehatan, kesulitan dalam melakukan pendaftaran *online*, dan tidak memperoleh informasi terkini mengenai status kepesertaan atau rujukan (Dewiyani, 2023). Studi oleh Kusumawati (2024) menemukan bahwa hanya 27,08% responden yang memanfaatkan aplikasi mJKN, sementara 72,92% lainnya belum menggunakannya dengan alasan utama adalah ketidaktahuan tentang aplikasi tersebut. Lebih lanjut, 33,33% responden memiliki pengetahuan yang kurang mengenai aplikasi ini, yang mengindikasikan perlunya peningkatan literasi digital di kalangan peserta JKN. Situasi ini menunjukkan bahwa tanpa pemahaman yang memadai, transformasi digital dalam pelayanan kesehatan melalui aplikasi mJKN belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Penerapan teknologi inovasi digital ini harus diimbangi dengan kecerdasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi mJKN menjadi aspek penting agar penggunaan aplikasi dapat memberikan manfaat secara optimal. Berdasarkan penelitian Mustika (2024) juga menunjukkan sebanyak 57% responden belum memanfaatkan mJKN, peserta JKN yang tidak menggunakan mJKN memiliki alasan utama yaitu kurangnya pemahaman tentang aplikasi dan kendala teknis, seperti smartphone yang tidak memadai. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi mJKN harus didukung dengan literasi yang baik dari pengguna tentang aplikasi mJKN agar akses dan penggunaannya bisa lebih efektif.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 18 Maret 2025 di Puskesmas Depok II Sleman menunjukkan bahwa program pendaftaran *online* dari BPJS Kesehatan sudah diterapkan sejak tahun 2020, namun masih banyak pasien yang lebih memilih mendaftar secara manual daripada melalui aplikasi mJKN. Data dari Puskesmas Depok II Sleman menunjukkan bahwa pada Bulan Januari 2025 terdapat 3.075 pasien peserta JKN dan pada Februari 2025 sebanyak 2.978 pasien, namun hanya 7,00% pasien yang memanfaatkan aplikasi mJKN untuk pendaftaran. Hasil dari survei awal pada 2 pasien yang mendaftarkan diri untuk mengakses layanan kesehatan ke Puskesmas Depok II Sleman menunjukkan bahwa masih ada 30%

kesalahan dalam memahami fitur pendaftaran *online* mJKN. Selain itu, hasil wawancara terhadap tiga pasien juga menunjukkan bahwa pengetahuan responden tentang penggunaan fitur mJKN masih terbatas, sehingga perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut mengenai Tingkat pengetahuan pasien tentang pendaftaran *online* melalui mJKN pada pasien di Puskesmas Depok II Sleman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan diatas didapatkan rumusan masalah yaitu ”Bagaimana gambaran tingkat pengetahuan pasien tentang pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Depok II Sleman?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien tentang pendaftaran *online* pada aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Depok II Sleman.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan pendaftaran *online Mobile* JKN berdasarkan usia di Puskesmas Depok II Sleman.
- b. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan pendaftaran *online Mobile* JKN berdasarkan Jenis kelamin di Puskesmas Depok II Sleman.
- c. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan pendaftaran *online Mobile* JKN berdasarkan pendidikan di Puskesmas Depok II Sleman.
- d. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan pendaftaran *online Mobile* JKN berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Depok II Sleman.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik dalam kajian terkait identifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi bahan acuan serta pedoman untuk penelitian yang akan datang khususnya dalam melakukan identifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat membantu Puskesmas dalam mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* serta merancang strategi yang lebih optimal untuk meningkatkan pemahaman, kemudahan penggunaan, dan efektivitas aplikasi dalam mendukung pelayanan.

b. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi tingkat pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

c. Bagi PMIK

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran pemahaman pasien tentang pendaftaran secara *online* melalui aplikasi mJKN.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Desain Penelitian	Sampling	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nurhidayah, Quen Kholisa Purba, Rehana Nugraha B.Sitorus, Fitriani Pramita Gurning (Nurhidayah et al., 2024)	Analisis tingkat pengetahuan dalam pemanfaatan layanan mJKN tahun 2024	<i>literatur review</i> yang adalah metode yang analitis, akurat, serta <i>reproducible</i>	Menggunakan metode pencarian artikel dengan dua database (Google Scholar dan PubMed)	Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi mJKN walaupun aplikasi ini menawarkan layanan kesehatan yang bermanfaat.	Penelitian berfokus pada tingkat pengetahuan masyarakat/pasien tentang aplikasi mJKN.	Fokus pada pasien di Puskesmas Depok II Sleman.
2	Andini Aulia Aghatsa, A.A. Istri Citra Dewiyani, Herlinda Dwi Ningrum (Aghatsa et al., 2023)	Hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi mJKN di desa slorok kecamatan kromengan kabupaten Malang tahun 2023	Analitik kuantitatif	<i>Purposive sampling</i> dengan total 98 responden	Penelitian ini menunjukkan bahwa hanya 4,15% dari anggota JKN yang mengunduh aplikasi mJKN. Selain itu, hanya 11,6% pasien di Puskesmas Kendalsari yang mendaftar menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian menunjukkan ada hubungan antara pengetahuan yang baik dan penggunaan aplikasi mJKN	Membahas penggunaan aplikasi mJKN.	Penelitian yang lebih fokus pada pendaftaran <i>online</i> .

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Desain Penelitian	Sampling	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Abeer Alharbi (Alharbi, 2023)	Knowledge, attitude, practice toward Mawid (2023)	Kuantitatif	470 pengguna klinik rawat jalan	Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Mawid di Saudi Arabia berpengaruh positif terhadap sikap dan penggunaan aplikasi tersebut. Faktor demografis seperti gender, usia, status pernikahan, pekerjaan, pendapatan, dan wilayah geografis memengaruhi tingkat pengetahuan pengguna. Semakin tinggi tingkat pengetahuan, semakin besar kemungkinan responden setuju bahwa aplikasi memfasilitasi akses layanan kesehatan dan lebih sering menggunakannya.	<i>Cross-sectional</i> kuantitatif	Fokus pada model IMB dan adopsi layanan <i>online</i> bukan aplikasi seperti mJKN
4	Irma Cyan Ningrum, A.A. Istri Citra Dewiyani, dan Anggi Ardhiasti (Dewiyani & Ardhiasti, 2023)	Hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan mJKN di desa tumpang kabupaten Malang tahun 2023	Analitik kuantitatif	<i>Purposive Sampling</i> dengan 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi mJKN. Meskipun sebagian besar masyarakat di wilayah tertentu memiliki pemahaman yang baik tentang aplikasi mJKN, banyak di antara responden yang belum memanfaatkan	Meneliti tingkat pengetahuan masyarakat/pasien tentang aplikasi mJKN	Penelitian di Desa Tumpang lebih fokus pada masyarakat umum, sedangkan penelitian di Puskesmas Depok II Sleman lebih terfokus pada pasien.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Desain Penelitian	Sampling	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					aplikasi tersebut secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan kurangnya sosialisasi mengenai fitur-fitur yang tersedia.		
5.	Yan Yang, Juan Wang, Ni Wang, Xin Hu, Wenli, Tang (Tang et al., 2024)	The Use of Mobile Health Care Among Medical Professionals in the Sichuan-Chongqing Region	Kuantitatif, survei <i>cross-sectional</i>	101 pengguna aplikasi kesehatan <i>mobile</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa hanya 18,7% dari tenaga kesehatan di wilayah Sichuan-Chongqing yang menggunakan teknologi kesehatan <i>mobile</i> , dengan tingkat kepuasan sekitar 50%. Faktor utama yang menghambat penggunaan adalah kurangnya pelatihan teknis, keterbatasan aplikasi yang sesuai, dan kekhawatiran bertambahnya beban kerja.	<i>cross-sectional</i> kuantitatif	Penelitian ini lebih fokus pada pengguna umum, sedangkan peneliti pasien layanan MJKN