

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang berperan strategis dalam meningkatkan status kesehatan masyarakat. Sebagai garda terdepan, Puskesmas menyediakan pelayanan medis yang mudah diakses (Rozi & Rosadi, 2023). Fungsinya mencakup layanan kesehatan individu, seperti rawat jalan dan rawat inap, serta program promotif dan preventif seperti edukasi kesehatan, pelayanan ibu dan anak, serta kesehatan lansia (Ivana et al., 2020).

Berdasarkan Pasal 6 Ayat (1) UU RI No 24 Tahun 2011, BPJS Kesehatan merupakan lembaga hukum publik yang mengelola JKN. Regulasi ini juga mengharuskan setiap penduduk, termasuk WNA yang bekerja di Indonesia lebih dari 6 bulan, untuk jadi anggota JKN. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2022, menegaskan bahwa program ini bertujuan memastikan akses layanan kesehatan yang layak bagi semua anggota. Sejalan dengan inovasi teknologi, BPJS Kesehatan mengembangkan *Mobile* JKN untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan, termasuk pendaftaran rawat jalan secara *online* (Surya et al., 2024).

Tantangan pelayanan rawat jalan di puskesmas meliputi panjangnya waktu tunggu dan kompleksitas administrasi klaim BPJS, yang masih menjadi keluhan utama masyarakat meskipun sebagian besar biaya ditanggung oleh BPJS (Fierda et al., 2024). Puskesmas yang efisien mampu mengoptimalkan *input* seperti dana operasional, dokter, bidan, dan perawat untuk memaksimalkan *output* layanan, seperti jumlah pasien rawat jalan dan kunjungan ibu hamil. Sebaliknya, ketidakefisienan terjadi saat input tidak sebanding dengan *output*, seperti kekurangan tenaga medis untuk jumlah pasien yang tinggi atau ketidakseimbangan antara jumlah penduduk dan kapasitas layanan (Setiawan et al., 2025). Dalam pelayanan kesehatan primer, antrian memengaruhi kualitas layanan karena berkaitan dengan waktu tunggu pasien. Pengelolaan antrian yang efisien penting untuk menjaga kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Antrian yang dikelola dengan baik meningkatkan persepsi terhadap

responsivitas dan keandalan layanan, serta mendukung tercapainya pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Kareba et al., 2023).

Digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia telah menunjukkan perkembangan signifikan, dimulai dari penerapan rekam medis elektronik dan pendaftaran pasien secara *online* yang memudahkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan (Ade, 2024). Implementasi *Mobile* JKN BPJS membutuhkan perencanaan matang, pelatihan staf, serta evaluasi berkelanjutan untuk menjamin keberhasilan. Aplikasi ini meningkatkan akses layanan kesehatan, mempermudah cek iuran, pembayaran, dan informasi layanan. BPJS Kesehatan juga memperkuat infrastruktur teknologi serta gencar melakukan sosialisasi agar pemanfaatan aplikasi optimal dan mendukung inovasi layanan publik di bidang kesehatan (Hakim et al., 2024).

Hambatan penggunaan *Mobile* JKN mencakup faktor pengetahuan dan usia, di mana tidak semua usia mampu menggunakan aplikasi atau memiliki *smartphone* yang mendukungnya, dan masalah jaringan internet yang mengganggu akses aplikasi secara *online* (Made & Rahliani, 2025). Tingkat literasi digital pasien BPJS, terutama pada lansia, masih rendah dan menjadi tantangan dalam penerapan aplikasi *Mobile* JKN. Banyak yang kesulitan menggunakan teknologi karena terbiasa dengan metode manual, minim sosialisasi, dan kurangnya edukasi tentang manfaat serta cara penggunaan aplikasi (Oktaviar & Wahab, 2024). Hal ini menghambat pemanfaatan layanan kesehatan digital secara optimal. Faktor penghambat pemanfaatan *Mobile* JKN meliputi kurangnya pemahaman teknologi dan literasi digital dari peserta BPJS Kesehatan juga menjadi hambatan, karena tidak semua peserta paham dengan perkembangan teknologi dan cara menggunakan aplikasi ini secara efektif (Widyawati & Rahman, 2024).

Pengetahuan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN. Dengan meningkatnya pengetahuan tentang manfaat, fitur, dan mekanisme penggunaan aplikasi tersebut, pasien menjadi lebih termotivasi dan mampu memanfaatkan layanan secara optimal, sehingga proses administrasi dan pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah dan cepat

(Sri et al., 2022). Hubungan antara pengetahuan dan adopsi teknologi kesehatan sangat penting, karena tingkat pengetahuan yang tinggi dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi tersebut. Meskipun demikian, kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap menu dan masalah koneksi masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan yang efektif (Tri, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mustika Sinci Dahlia, Hartaty Sarma Sangkot, dan Prima Souldoni Akbar (2024) berjudul “Hubungan Pengetahuan Masyarakat dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari” yang dilakukan kepada 96 peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Kendalsari menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik tentang aplikasi *Mobile* JKN, namun sebagian besar belum memanfaatkannya dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Andini Aulia Aghatsa, A.A. Istri Citra Dewiyani, dan Herlinda Dwi Ningrum (2023) berjudul "Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Pemakaian Aplikasi *Mobile* JKN di Desa Slorok Kec Kromengan Kab Malang menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memiliki pemahaman yang rendah tentang aplikasi *Mobile* JKN, dan mayoritas belum menggunakannya.

Pada bulan Januari 2025, Puskesmas Godean I melayani 5.040 pasien rawat jalan, dengan 451 pasien (11,1%) pasien menggunakan *Mobile* JKN. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien masih lebih memilih mendaftar secara langsung di puskesmas dibandingkan menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Banyak pasien masih lebih memilih mendaftar langsung ke loket dibandingkan memanfaatkan aplikasi digital. Ketergantungan pada sistem pendaftaran manual memiliki sejumlah dampak yang kurang menguntungkan, baik bagi pasien maupun pihak fasilitas kesehatan.

Proses manual berpotensi menyebabkan antrian panjang, waktu tunggu yang lama, serta penumpukan pasien di area loket, yang dapat mengganggu alur pelayanan dan kenyamanan pasien. Rendahnya angka ini disebabkan berbagai kendala, seperti sistem pendaftaran *online* yang menyebabkan data ganda serta

kesulitan teknis dalam akses aplikasi, termasuk masalah verifikasi dan informasi kepesertaan. Faktor usia juga menjadi tantangan utama dalam edukasi *Mobile* JKN, karena banyak lansia kesulitan beradaptasi dengan teknologi dan tidak memiliki pendamping saat pendaftaran. Untuk meningkatkan pemanfaatannya, Puskesmas Godean I melakukan sosialisasi dan edukasi melalui berbagai metode, seperti pendampingan bagi pasien.

Dari masalah tersebut, peneliti ingin melaksanakan penelitian dengan tema “Gambaran Pengetahuan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Godean I”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana Gambaran Pengetahuan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Godean I?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran pengetahuan aplikasi *Mobile* JKN pada pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.
- b. Mengetahui gambaran pengetahuan aplikasi *Mobile* JKN pada pasien rawat jalan di Puskesmas Godean I berdasarkan karakteristik responden.

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

Hasil pelaksanaan penelitian ini di harapkan bermanfaat bagi inovasi pengetahuan tentang tingkat pengetahuan pasien terhadap pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Responden Puskesmas Godean I

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman yang lebih baik mengenai fitur, fungsi dari aplikasi *Mobile JKN*, sehingga dapat lebih termotivasi untuk memanfaatkannya dalam mengakses layanan kesehatan secara mandiri, cepat, dan efisien

b. Bagi Puskesmas Godean I

- 1) Memberikan informasi mengenai pengetahuan pasien tentang aplikasi *Mobile JKN* dan faktor yang mempengaruhinya.
- 2) Membantu Puskesmas dalam mengembangkan strategi sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* guna meningkatkan efisiensi pelayanan.
- 3) Mengurangi antrian dan beban administrasi di Puskesmas dengan meningkatnya pemanfaatan fitur digital oleh pasien.

c. Bagi Institusi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan pada rumah sakit dan puskesmas tentang pemanfaatan *Mobile JKN*.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

- 1) Memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut terkait tingkat pengetahuan teknologi dalam pelayanan kesehatan.
- 2) Menjadi bahan perbandingan atau landasan dalam penelitian yang meneliti efektivitas aplikasi *Mobile JKN* atau sistem serupa di Puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Tahun | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kilan Dzakhirah, Ella Andayan, Rezky Aulia Yusuf | Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa (2024). | Terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan, tindakan, ketersediaan sistem, keterampilan, dukungan sosial, dan penyedia layanan dengan pemanfaatan aplikasi <i>Mobile</i> JKN di kalangan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa. Pengetahuan dan ketersediaan fitur dalam aplikasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN. | Persamaan terletak pada fokus keduanya yang menilai pengaruh pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN. Keduanya menekankan pentingnya pengetahuan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan melalui aplikasi tersebut. | Perbedaan terletak pada fokus dan tujuan penelitian. Penelitian ini meneliti berbagai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN, termasuk pengetahuan, tindakan, ketersediaan sistem, keterampilan, dukungan sosial, dan penyedia layanan kesehatan |
| 2 | Diana Novianti, Erix Gunawan | Pengaruh Efektivitas Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Antrian Di RS AMC Bandung (2023). | Sistem pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan melalui aplikasi <i>mobile</i> JKN di RS AMC Bandung terbukti efektif, dengan pengaruh signifikan terhadap sistem antrian sebesar 61,9%. Namun, masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman pasien mengenai aplikasi, yang dapat mempengaruhi | Persamaan terletak pada fokus keduanya terhadap pemahaman pasien dalam menggunakan <i>Mobile</i> JKN. Keduanya menyoroti pentingnya pengetahuan pasien terhadap aplikasi ini serta dampaknya pada akses layanan kesehatan. | Perbedaan terletak pada fokus dan tujuan. Penelitian ini menekankan efektivitas sistem pendaftaran <i>online</i> dan dampaknya terhadap antrean di RS AMC Bandung, sedangkan penelitian saya tentang tingkat pengetahuan pasien berfokus pada <i>Mobile</i> JKN dan manfaatnya. |

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Tahun | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | optimalisasi sistem antrian di rumah sakit tersebut. | | |
| 3 | Gusti & I Gede Sanica | Penggunaan Digitalisasi Program BPJS Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Menghadapi Revolusi Industri 4.0 (2021). | Penggunaan aplikasi Mobile JKN secara umum sudah cukup efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan JKN-KIS, meskipun masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman dan masalah teknis seperti down atau kesalahan data. | Fokus pada pemanfaatan dan efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan yang dihadapi pengguna. | Hasil penelitian ini lebih menonjol secara umum efektivitas dan kendala penggunaan aplikasi secara luas oleh masyarakat dan peserta JKN secara umum. |
| 4 | Tegar Adi Saputra, Erix Gunawan | Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online rawat Jalan DI RS Muhammadiyah Bandung (2024). | Pelayanan pendaftaran <i>online</i> rawat jalan di RS Muhammadiyah Bandung memiliki efektivitas yang cukup baik, dengan nilai efektivitas mencapai 76,53%. Meskipun sistem ini dianggap efektif dalam mengurangi waktu antre, terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. | Persamaan terletak pada fokus yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN dalam konteks pelayanan kesehatan. Keduanya menilai efektivitas dan pemanfaatan sistem pendaftaran <i>online</i> untuk pasien rawat jalan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. | Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus dan tujuan. Penelitian ini menilai efektivitas pendaftaran <i>online</i> di RS Muhammadiyah Bandung dalam mengurangi waktu antre dan mengidentifikasi kendala, sementara penelitian tentang saya berfokus pada pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN. |

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Tahun | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Situmorang | Utilization of The Mobile Application of National Health Insurance (JKN) To Increase The Effectiveness of Services BPJS Insurance In Sibolga (2022). | Penggunaan aplikasi JKN dapat meningkatkan efektivitas layanan BPJS Kesehatan, meskipun terdapat kendala teknis seperti gagal login dan pengiriman kode OTP yang mempengaruhi kepuasan pengguna. | Fokus penggunaan aplikasi JKN untuk mendukung layanan kesehatan. | Aspek yang diteliti, penelitian ini lebih menyoroti efektivitas dan kendala teknis, sedangkan penelitian saya lebih meniti pada gambaran pengetahuan dan tingkat pemanfaatan oleh pasien rawat jalan. |