

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang memberikan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik ini meliputi menyediakan barang, jasa atau administrasi bagi seluruh warga negara dan penduduk. mengenai hal ini, upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan menjadi suatu keharusan, sejalan dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Namun kenyataannya, apalagi pelayanan dasar sekalipun sering kali belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Tujuan utama pelayanan publik ialah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau umumnya pada standar pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah perlu memperhatikan bahwa kualitas yang diberikan sejalan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Rahmadana et al., 2020)

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh negara, termasuk pelayanan berupa barang dan jasa. Salah satu pelayanan publik yang wajib disediakan ialah layanan di bidang kesehatan. Masing-masing individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. (Angelita et al., 2021)

Pelayanan Kesehatan ialah hak masing-masing individu terjamin oleh undang-undang dasar 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kesehatan, baik secara individu, kelompok maupun masyarakat secara keseluruhan. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern pemerintah diharuskan untuk memperbaiki pelayanan yang dinilai masih sangat jelek. Saat ini dunia bisnis atau organisasi sangat memerlukan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya memenangkan persaingan. Dalam memperoleh efisiensi waktu dan biaya maka penerapan teknologi dan komunikasi banyak digunakan dalam organisasi, oleh karena pentingnya dalam menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini, begitu pula di bidang pelayanan Kesehatan sehingga dapat memberikan kemudahan kepada Masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu upaya inovasi dalam pelayanan publik guna mendukung reformasi birokrasi yang ada di Indonesia. Selama ini sistem demokrasi seringkali dipandang rumit lambat kurang efektif dan tidak efisien, serta tidak dapat memberikan kejelasan waktu dalam pemberian layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kondisi ini menimbulkan rasa ketidakpuasan serta kekecewaan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu tuntutan publik mendorong pemerintah untuk mereformasi pelayanan publik dengan cara meningkatkan kualitas kinerja serta adanya pelayanan yang lebih komprehensif. Reformasi tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada semua pihak tanpa diskriminasi. Menanggapi hal tersebut salah satu solusi yang bisa diberikan yaitu melalui penerapan teknologi dalam bentuk electronic government atau yang dikenal sebagai *E-Government* (Angelita et al., 2021)

Dalam implementasi e-government di sektor pelayanan kesehatan pemerintah menghadirkan unit pelaksana teknis (UPT) seperti Puskesmas yang berperan sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang diatur dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 43 tahun 2019, Puskesmas diakui sebagai fasilitas kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Salah satu contoh penerapan di Puskesmas adalah melalui pemanfaatan aplikasi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang digagas serta kembangkan oleh BPJS Kesehatan (Safarah & Fanida, 2023).

Puskesmas merupakan unit pelaksana fungsional yang berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan partisipasi masyarakat di bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelaksanaan kegiatannya dilakukan secara menyeluruh terpadu dan berkelanjutan untuk masyarakat yang tinggal di suatu wilayah tertentu. (Azwar, 1996).

Aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) resmi diperkenalkan kepada masyarakat pada 16 November 2017 oleh Fachmi Idris selaku direktur utama BPJS Kesehatan dengan turut serta menghadirkan menteri komunikasi dan informatika Republik Indonesia di Jakarta. Penggunaan aplikasi ini membawa perubahan yang signifikan dalam pelayanan administrasi yang sebelumnya hanya dapat dilakukan di kantor cabang namun kini peserta BPJS Kesehatan dapat menghasilkan layanan tersebut melalui aplikasi kapan saja dan di mana saja tanpa ada batasan waktu. Aplikasi mobile JKN menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk mempermudah masyarakat, seperti akses informasi data pribadi peserta, informasi fasilitas Kesehatan rincian tagihan iuran BPJS kesehatan serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan terkait layanan tersebut.. (Rinjani & Sari, 2022).

Dalam rangka peningkatan pelayanan bagi peserta JKN-KIS di provinsi Aceh, BPJS Kesehatan provinsi Aceh mengimbau kepada seluruh masyarakat agar mengunduh aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Imbauan ini disebarluaskan melalui Puskesmas yang ada di provinsi Aceh dengan memasang leaflet tentang aplikasi Mobile JKN pada papan informasi. Puskesmas Kuta belang kabupaten Bireun merupakan salah satu puskesmas yang telah mengimplementasikan aplikasi mobile JKN dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan data rekapitulasi peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kuta Blang pada bulan April 2024, dari total 21.746 peserta yang terdaftar hanya 969 peserta yang aktif menggunakan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional nasional (JKN). Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap teknologi serta kurangnya kompetensi petugas dalam menangani keluhan atau masalah teknis yang dihadapi oleh masyarakat dalam dalam mengakses layanan kesehatan melalui aplikasi tersebut. Nani Silhan S.Kom yang merupakan staff dan duta mobile JKN di Puskesmas Kuta Blang mengungkapkan bahwa proses administrasi terkait BPJS Kesehatan bersama sudah dilakukan secara online namun banyak pasien BPJS kesehatan Puskesmas kuta Blang Kabupaten Bireuen yang masih kurang mendapatkan informasi serta belum sepenuhnya memahami prosedur penggunaan aplikasi mobile JKN hal tersebutlah yang menjadi faktor terhambatnya penggunaan aplikasi mobile JKN di kalangan masyarakat

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Peserta Bpjs Kesehatan Puskesmas Kuta Blang Tahun 2024

NO	Bulan	Jumlah
1.	April	21,746
2.	Maret	21,748
3.	Februari	21,758
4.	Januari	21,572
5.	Desember	21,562
6.	November	21,531

Sumber: Data Puskesmas Kuta Blang, 2024

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, masih adanya masalah yang menghambat pelayanan Kesehatan melalui aplikasi mobile JKN di Puskesmas Kuta Blang. Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 2017 hingga 2024 aplikasi ini telah diterapkan selama sekitar 7 tahun sehingga pihak Puskesmas Kuta Blang perlu lebih responsif dalam menanggapi serta memperhatikan keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN agar lebih optimal sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi tersebut.

Penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan seharusnya dapat meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan dengan prosedur yang mudah dipahami, sehingga menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang menyatakan bahwa setiap individu berhak mendapatkan jaminan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar untuk hidup yang layak. Dalam hal ini, pemenuhan kesejahteraan kesehatan masyarakat dijamin melalui pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai badan hukum yang mengelola program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan menjadi salah satu bentuk implementasi perlindungan sosial untuk menjamin kesejahteraan masyarakat Indonesia dalam aspek kesehatan dan kehidupannya.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu persoalan yang ada, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen?
2. Apa hambatan dalam Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen?

1.3 Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi Fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen menggunakan fitur pendaftaran online, faskes rujukan tingkat lanjut serta konsultasi dokter.
2. Hambatan yang dialami dalam Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen

meliputi kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya akses terhadap layanan, lambatnya respon terhadap pasien, ketidakpastian dalam layanan, minimnya perhatian terhadap pasien.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Kuta Blang Kabupaten Bireuen.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan yang terkait dengan hal-hal mengenai Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan kepada petugas Puskesmas untuk membantu dalam memberikan pelayanan publik serta dapat meningkatkan transparansi publik dengan memanfaatkan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional.