

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan termasuk sektor pelayanan publik secara signifikan. Di era digital, pemerintah di berbagai negara termasuk Indonesia berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik melalui penerapan aplikasi *mobile*. Digitalisasi layanan menjadi salah satu aspek penting dalam penerapan aplikasi *mobile* untuk meningkatkan aksessibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Safarah dan Fanida (2023) menyatakan bahwa penerapan aplikasi *mobile* dalam pelayanan publik mampu mengatasi berbagai kendala khususnya dalam meningkatkan mutu pelayanan terkait pengumpulan, pengelolaan, dan penyediaan informasi kebijakan secara lebih efektif dan efisien.

Digitalisasi layanan di sektor kesehatan kini memegang peran yang semakin krusial terutama dalam upaya mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) yang merupakan salah satu target utama dari *Sustainable Development Goals* (SDGs). *Universal health coverage* bertujuan untuk memastikan setiap individu memiliki akses yang adil terhadap layanan kesehatan berkualitas tanpa menghadapi kendala finansial. Dalam konteks ini, penerapan teknologi digital menjadi salah satu strategi penting karena tidak hanya mampu meningkatkan aksessibilitas dan kualitas layanan kesehatan, tetapi juga memiliki potensi dalam mengatasi berbagai keterbatasan seperti minimnya sumber daya manusia, fasilitas kesehatan yang belum merata, dan lainnya (World Health Organization, 2019).

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan populasi lebih dari 270 juta jiwa menghadapi tantangan besar dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh penduduknya. Kondisi geografis yang kompleks, ditambah dengan kesenjangan infrastruktur antar daerah menjadi hambatan utama dalam memastikan akses layanan kesehatan yang optimal di seluruh wilayah. Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, Pemerintah Indonesia menginisiasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada tahun 2014 sebagai langkah strategis untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC), di mana program ini dirancang untuk menjamin seluruh penduduk termasuk mereka yang berada di daerah terpencil memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang memadai, sekaligus menjadi tonggak penting dalam reformasi sistem kesehatan nasional (Mboi, 2015).

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melakukan inovasi melalui digitalisasi layanan, di mana salah satu inisiatif utama mereka adalah pengembangan Aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan pada tahun 2017. Aplikasi ini dirancang sebagai *platform* teintegrasi yang memungkinkan peserta JKN untuk mengakses berbagai layanan seperti pendaftaran, pembayaran iuran, cek status kepesertaan, dan informasi fasilitas kesehatan melalui perangkat *mobile* mereka. Penerapan aplikasi ini sejalan dengan visi Pemerintah Indonesia dalam mewujudkan transformasi digital nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia. Inisiatif ini juga merupakan bagian

dari strategi *broader e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik.

Menurut data yang dipublikasikan oleh Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dimana jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sampai dengan Mei 2025 adalah sebanyak 280,07 juta jiwa atau meningkat sebesar 25,82% dari tahun 2024, dimana rincian jumlah peserta JKN dari tahun 2020-2025 adalah seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Rincian Jumlah Peserta JKN**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Peserta JKN</b>
2020	197,87 Juta Jiwa
2021	187 Juta Jiwa
2022	204,3 Juta Jiwa
2023	213,5 Juta Jiwa
2024	222,6 Juta Jiwa
2025	280,07 Juta Jiwa

Sumber: BPJS Kesehatan (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah peserta JKN terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, jumlah peserta JKN mencapai 197,87 juta jiwa dan pada Mei 2025 jumlah peserta JKN mencapai 280,07 juta jiwa. Hal ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah peserta JKN selama periode tersebut. Pertumbuhan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi kesehatan, upaya pemerintah untuk memperluas cakupan JKN, serta perbaikan sistem administrasi yang membuat akses layanan menjadi lebih mudah dan efisien.

Adapun rincian penerima Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Mei 2025 adalah seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jenis Peserta JKN**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Penerima Bantuan Iuran	114.311.110	40,81%
Pekerja Penerima Upah (PPU) Penyelenggara Negara	19.865.965	7,09%
PPU Non Penyelenggara Negara - BUMN	1.524.070	0,54%
PPU Non Penyelenggara Negara - Swasta	45.438.438	16,22%
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	33.904.559	12,11%
Bukan Pekerja (BP) Penyelenggara Negara	4.881.912	1,74%
Bukan Pekerja (BP) Non Penyelenggara Negara	523.605	0,19%
Penduduk Yang Didaptarkan Pemerintah Daerah	59.623.992	21,29%
<b>Total</b>	<b>280.073.651</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: BPJS Kesehatan (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dimana Penerima Bantuan Iuran merupakan jenis peserta JKN yang paling dominan yaitu sebanyak 40,81% dari total keseluruhan peserta JKN yang menunjukkan bahwa program bantuan iuran menjadi salah satu pilar utama dalam memperluas cakupan JKN kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Selain itu, kelompok Pekerja Penerima Upah (PPU) Non Penyelenggaraan Negara-Swasta juga memiliki proporsi signifikan sebesar 16,22% yang mengindikasikan peran penting sektor swasta dalam kontbusi peserta JKN. Pada sisi lain, kelompok penduduk yang didaftarkan pemerintah daerah mencapai 21,29% yang menunjukkan upaya dari pemerintah daerah dalam meningkatkan akses layanan kesehatan bagi warganya.

BPJS Kesehatan, dalam meningkatkan layanan kesehatan melalui JKN sendiri mencoba berbagai cara. Menurut berita yang dipublikasikan oleh KumparanBisnis, dimana BPJS Kesehatan meluncurkan fitur audio-visual dalam layanan telekonsultasi dengan dokter di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Direktur utama BPJS Kesehatan, Ghufron Mukti menjelaskan bahwa di era teknologi saat ini, akses layanan kesehatan menjadi tantangan bagi masyarakat

yang memiliki keterbatasan mobilitas. Perbedaan letak geografis serta fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai menjadikan hal tersebut menjadi penghambat bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Ia menambahkan layanan telekonsultasi yang bisa dimanfaatkan oleh peserta JKN melalui Aplikasi Mobile JKN ini dapat merekam konsultasi yang telah dilakukan oleh peserta. Hal ini bisa memberikan dampak positif juga bagi fasilitas kesehatan sebagai kontinuitas layanan yang bisa dilakukan meski peserta tidak menjalani pelayanan secara tatap muka di FKTP (KumparanBisnis, 2024).

Penerapan Aplikasi *Mobile* JKN di tingkat daerah memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksessibilitas layanan kesehatan terutama di wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan infrastruktur. Aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk mengakses layanan kesehatan secara lebih mudah dan cepat melalui perangkat *mobile* mereka tanpa harus pergi ke kantor BPJS Kesehatan atau fasilitas kesehatan. Kota Lhokseumawe, sebagai salah satu kota yang terletak di Provinsi Aceh menjadi contoh menarik untuk dikaji dalam konteks ini. Dengan luas wilayah sekitar 181,06 KM<sup>2</sup> dan populasi lebih dari 200.000 jiwa, Kota Lhokseumawe menghadapi tantangan besar dalam penyediaan layanan kesehatan yang merata dan efisien. Meskipun memiliki beberapa fasilitas kesehatan, distribusi layanan yang tidak merata dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan Aplikasi JKN di Kota Lhokseumawe diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengatasi masalah tersebut, meningkatkan efektivitas layanan, dan memastikan akses kesehatan yang lebih baik bagi seluruh lapisan masyarakat.

Menurut salah satu berita yang dipublikasikan oleh AJNN.net, BPJS Kesehatan Cabang Lhokseumawe memastikan peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang terdaftar di wilayahnya dapat mengakses layanan dengan hanya menunjukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) ataupun Kartu Keluarga (KK). Kemudahan akses layanan jaminan kesehatan bagi 1.528.681 jiwa peserta JKN-KIS tersebut, disampaikan oleh Kepala BPJS Kesehatan Cabang Lhokseumawe, Manna. Ia juga mengatakan bahwa ketentuan tersebut sudah diterapkan sejak awal 2022 lalu oleh seluruh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, baik Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau Puskesmas, klinik maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) atau rumah sakit (Sarina, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa masyarakat Kota Lhokseumawe mengenai penerapan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Aplikasi JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe adalah meningkatnya kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan kesehatan bagi peserta. Aplikasi JKN memberikan berbagai fitur yang mempermudah masyarakat seperti pendaftaran *online*, pengecekan status kepesertaan, pengaturan jadwal layanan, pencarian informasi fasilitas kesehatan, hingga penyampaian keluhan secara langsung. Peserta tidak lagi perlu menghabiskan waktu lama untuk melakukan antrian di kantor BPJS, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan praktis. Selain itu, aplikasi ini membantu meningkatkan transparansi dalam pelayanan karena informasi terkait hak dan kewajiban peserta dapat diakses dengan jelas. Peserta juga merasa lebih

terbantu dalam mengelola administrasi layanan kesehatan khususnya dalam situasi darurat atau kebutuhan mendesak. Secara keseluruhan, keberadaan Aplikasi JKN mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan program JKN, meningkatkan kepuasan peserta, dan mempercepat tercapainya tujuan pelayanan kesehatan universal di Kota Lhokseumawe. (Wawancara awal, 20 September 2024).

Penerapan aplikasi *mobile* dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sistem berbasis aplikasi JKN diterapkan oleh BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe sebagai langkah strategis untuk mengoptimalkan pelayanan kepada peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan seperti pendaftaran layanan kesehatan, pemeriksaan status kepesertaan, serta pembayaran iuran secara lebih transparan dan cepat. Dengan adanya aplikasi ini, peserta dapat dengan mudah memantau status kepesertaan mereka, mengetahui rincian pembayaran iuran, dan mencari fasilitas kesehatan terdekat yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan tanpa harus datang ke kantor BPJS secara langsung. Penerapannya dilakukan sejalan dengan kemajuan teknologi yang pesat dan tuntutan masyarakat terhadap efisiensi dalam pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian di kantor BPJS serta mempercepat proses pelayanan. Selain itu, aplikasi JKN juga memungkinkan peserta untuk mengakses berbagai informasi penting terkait program jaminan kesehatan mereka secara praktis melalui perangkat digital seperti *smartphone*.

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Bahri *et al.* (2022) menemukan bahwa kualitas layanan Aplikasi JKN BPJS Kesehatan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal responsivitas dan empati terhadap kebutuhan dan keluhan peserta. Kemudian dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Zebua *et al.* (2024) juga menemukan bahwa masyarakat lanjut usia dan yang kurang memahami teknologi sering kali merasa kesulitan dalam menggunakan Aplikasi JKN, di mana hal ini menghambat mereka untuk mendapatkan manfaat penuh dari aplikasi tersebut. Kemudian dalam penelitiannya juga menemukan bahwa meskipun ada sosialisasi dari BPJS Kesehatan, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan semua peserta terutama yang kurang familiar dengan teknologi dapat menggunakan aplikasi dengan mudah.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas, di mana adanya permasalahan mengenai kurangnya pemahaman masyarakat Kota Lhokseumawe terhadap fitur-fitur aplikasi aksesibilitas yang terbatas terutama bagi masyarakat yang kurang pemahaman mengenai teknologi. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian tentang “Penerapan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui Aplikasi JKN di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Lhokseumawe”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi *Mobile JKN* di kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe?

2. Apa hambatan dalam penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi *Mobile* JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Proses penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi *Mobile* JKN di kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS).
2. Hambatan dalam penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi *Mobile* JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris tentang:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses penerapan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional melalui Aplisi Mobile JKN di kantor BPJS Kesehatan.
2. Untuk mengetahui apa hambatan dalam penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi *Mobile* JKN di kantor BPJS Kesehatan Kota Lhokseumawe.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dapat ditinjau dari dua aspek, yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi akademisi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik khususnya mengenai penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi JKN di kantor BPJS Kesehatan.
- b. Sebagai tolak ukur sejauh mana proses penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi JKN di kantor BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai distribusi sarana akademik dalam mengembangkan konsep dan teori tentang evaluasi penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi JKN di kantor BPJS Kesehatan.
- b. Sebagai salah satu referensi untuk penelitian lebih lanjut, terutama bagi mahasiswa yang hendak melakukan penelitian yang berkaitan dengan penerapan pelayanan jaminan kesehatan nasional melalui Aplikasi JKN di kantor BPJS Kesehatan..