BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi sektor pelayanan kesehatan di Indonesia semakin diperkuat dengan diterapkannya teknologi informasi dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Salah satu langkah besar dalam mengimplementasikan digitalisasi ini adalah melalui aplikasi Mobile JKN yang diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran antrian berobat, pengecekan status kepesertaan, hingga informasi fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Aplikasi ini menjadi inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam data BPJS Kesehatan, hingga akhir 2023, jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN telah mencapai lebih dari 30 juta orang, menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini terus berkembang, adopsi masih belum merata di seluruh lapisan masyarakat (Web BPJS Kesehatan, 2023).

Penerapan Mobile JKN diharapkan dapat mengurangi antrean panjang, mempercepat administrasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai kemudahan bagi peserta untuk mengakses berbagai layanan, termasuk pendaftaran antrian berobat yang sebelumnya memakan waktu dan menghabiskan banyak sumber daya. Menurut data dari BPJS Kesehatan, sekitar 60% dari total 250 juta peserta JKN di Indonesia telah menggunakan aplikasi

Mobile JKN untuk melakukan pendaftaran dan mengecek informasi layanan kesehatan. Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, implementasinya di lapangan menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi (Web BPJS Kesehatan, 2023).

Salah satu kelompok yang menghadapi tantangan terbesar dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN adalah kelompok lansia dan mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pada tahun 2022, sekitar 40% dari peserta BPJS yang berusia di atas 60 tahun melaporkan kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang teknologi dan ketidak mampuan untuk mengoperasikan perangkat digital. Survei juga menunjukkan bahwa sekitar 30% dari pasien lansia lebih memilih pendaftaran manual di fasilitas kesehatan, meskipun BPJS Kesehatan telah menganjurkan agar peserta menggunakan aplikasi untuk mempermudah proses administrasi dan mengurangi antrean di rumah sakit atau klinik (Web BPJS Kesehatan, 2023).

Fenomena ini sangat terlihat di Klinik Utama Nabila Meureudu, sebuah fasilitas kesehatan di Kabupaten Pidie, Meureudu, Aceh, yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan (Klinik ini mengalami kesulitan dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk pengambilan antrian). Berdasarkan data internal klinik, sekitar 45% pasien yang datang ke klinik adalah lansia, dan lebih dari 50% dari mereka masih memilih untuk mendaftar secara manual daripada menggunakan aplikasi. Klinik Utama Nabila Meureudu mencatat bahwa meskipun

pihak klinik telah melakukan sosialisasi tentang pentingnya menggunakan aplikasi Mobile JKN, tingkat kepatuhan pasien dalam memanfaatkan aplikasi ini masih rendah. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa pasien lebih memilih datang langsung ke klinik dan mendaftar secara manual, karena merasa kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi atau karena tidak memiliki akses internet yang memadai.

Selain faktor usia, beberapa tantangan lain yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Mobile JKN adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang belum merata di seluruh Indonesia. Berdasarkan laporan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2024, sekitar 25% dari total desa di Indonesia masih belum memiliki akses internet yang memadai. Hal ini menjadi penghalang signifikan dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN di beberapa daerah terpencil, terutama di daerah pedesaan atau wilayah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas. Keterbatasan ini menghambat masyarakat di daerah tersebut untuk mengakses aplikasi Mobile JKN secara optimal, karena mereka kesulitan untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2024).

Selain itu, kurangnya pelatihan atau edukasi yang memadai bagi peserta BPJS Kesehatan tentang cara menggunakan aplikasi ini juga menjadi faktor penghambat. Meskipun BPJS Kesehatan telah mengadakan berbagai kampanye edukasi, namun belum seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil, mendapatkan pemahaman yang cukup mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan, hanya sekitar 40%

peserta yang merasa mendapatkan informasi yang memadai mengenai aplikasi ini melalui sosialisasi yang dilakukan oleh petugas atau pihak fasilitas.

Klinik Utama Nabila Meureudu merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang setiap bulannya melayani lebih dari 1.000 pasien. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung program digitalisasi layanan kesehatan, BPJS Kesehatan telah menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana yang dapat diakses oleh peserta untuk mempermudah berbagai keperluan administratif dan informasi terkait layanan Jaminan Kesehatan Nasional.

Tabel 1. Data Peningkatan dan Penurunan Pendaftaran Pasien Mobile JKN Klinik Utama Nabila Meureudu (2022–2024)

Tahun	Jumlah Pendaftaran (Pasien)	Keterangan Perubahan	Persentase Perubahan (%)
2022	3.250	-	-
2023	4.180	Peningkatan dari 2022	+28,6%
2024	3.765	Penurunan dari 2023	-9,9%

Sumber : Klinik Utama Nabila Meureudu

Data dari Klinik Utama Nabila Meureudu menunjukkan bahwa pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN mengalami fluktuasi selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 3.250 pasien yang mendaftar melalui aplikasi. Angka ini meningkat menjadi 4.180 pasien pada tahun 2023, menunjukkan adanya peningkatan adopsi layanan digital. Namun, pada tahun 2024 jumlah pendaftar menurun menjadi 3.765 pasien, atau turun sekitar 9,9% dari tahun sebelumnya. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan penggunaan aplikasi, seperti kendala teknis, kurangnya pemahaman pasien terhadap teknologi, dan keterbatasan infrastruktur.

Pelaksanaannya di lapangan, masih ditemukan berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan upaya sosialisasi dan edukasi oleh pihak klinik, tingkat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di kalangan pasien masih relatif rendah. Beberapa faktor yang menjadi hambatan antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang belum merata, serta rendahnya literasi digital di kalangan pengguna, khususnya lansia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan perangkat berbasis aplikasi.

Pengalaman di lapangan juga menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan, kenyataan di lapangan menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara potensi tersebut dan kondisi aktual penggunaan. Situasi ini mengindikasikan perlunya pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat adopsi aplikasi tersebut di fasilitas kesehatan, khususnya di daerah-daerah dengan karakteristik sosial dan teknologi tertentu.

Dengan demikian, penting untuk dilakukan kajian terhadap implementasi Mobile JKN, terutama dalam konteks pemanfaatannya oleh pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai berbagai hambatan yang dihadapi serta kondisi riil di lapangan yang menjadi faktor penghambat dalam adopsi teknologi layanan kesehatan digital.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan penerapan aplikasi Mobile JKN dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat, terutama dalam mempermudah akses layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pencapaian target nasional untuk penggunaan aplikasi Mobile JKN yang lebih optimal akan sangat bergantung pada kerjasama antara BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan masyarakat, terutama dalam hal peningkatan literasi digital di seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "**Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN (Studi Klinik Utama Nabila Meureudu)".**

1.2 Rumusan Masalah

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

1 Bagaimana Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu?

2 Apakah hambatan dan Langkah-langkah yang diambil dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu?

1.3 Fokus Penelitian

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

1 Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu.

2 Hambatan dan Langkah-langkah yang diambil dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu.
2. Untuk mengetahui hambatan dan Langkah-langkah yang diambil dalam Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dan hasil yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1 Akademisi, bagi akademisi penelitian ini diharapkan menjadi bahan studi dan menjadi salah satu sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada bidang Administrasi Publik.

2 Pemerintah, bagi pemerintah hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak terkait khususnya Klinik Utama Nabila Meureudu.

3 Penulis, bagi penulis sendiri bermanfaat untuk sarana pembelajaran dan penambahan ilmu serta wawasan untuk menganalisi dan memahami permasalahan yang terjadi pada Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2019 Melalui Aplikasi Mobile JKN di Klinik Utama Nabila Meureudu.