

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat. Kemajuan tersebut tidak bisa dipisahkan dari kehidupan Masyarakat. Perkembangan tersebut diimbangi dengan perubahan Masyarakat yang menuntut lebih banyak sesuai dengan kemajuan yang terjadi. Oleh karena itu, setiap aspek industry harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Cara beradaptasi yang sesuai yaitu melakukan inovasi dengan teknologi yang lebih maju.

Salah satu perkembangan teknologi yang mencolok yaitu penggunaan internet. Internet menjadi media bagi Masyarakat untuk mengakses informasi dari berbagai sumber. Internet memposisikan dirinya sebagai pusat informasi yang dapat diakses di berbagai tempat tanpa Batasan ruang dan waktu. Selain itu, internet juga digunakan Masyarakat sebagai media komunikasi di kehidupan sehari-hari. Masyarakat berselancar di media sosial dengan perangkat seluler mereka.

Asosiasi Penyelenggaraan Internet Indonesia (APJII) tahun 2024 menyatakan jumlah Masyarakat Indonesia yang menggunakan internet pada tahun 2024 mencapai 221.563.497 orang, dari keseluruhan populasi 278.696.200 orang pada tahun 2023. Menurut survei persentase penggunaan internet APJII pada tahun 2024, Tingkat pengguna internet Indonesia mencapai 79,5% meningkat 1,4% dibandingkan periode sebelumnya. Penggunaan internet Indonesia yang aktif di media sosial sebesar 60,4% dengan mayoritas berusia 18 hingga 34 tahun (Erika, et al., 2024).

Defenisi pelayanan publik secara umum dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan public sebagai ranah pemerintah dalam melakukan interaksi dengan lembaga non pemerintah serta warganya (Safarah & Fanida, 2023).

Penerapan teknologi dalam layanan Kesehatan menjadi semakin penting seiring dengan pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dengan begitulah lahirlah BPJS Kesehatan yang mengatur program JKN-KIS. Dengan tujuan untuk menyediakan akses kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh penduduk. Sebagai bagian dari upaya untuk mendukung tujuan ini, Kementerian Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang dirancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses informasi dan layanan kesehatan.

JKN merupakan sebuah program dari Pemerintah yang berdasarkan pada Perpres No 12 Tahun 2013 pasal 6 ayat (1) mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang isinya menjelaskan kepersertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup semua penduduk Indonesia dengan target Universal Health Coverage (UHC) di tahun 2019 semua penduduk Indonesia sudah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Dimulai sejak 1 januari 2014, Pemerintah Indonesia sudah mulai menerapkan Program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Erika, et al., 2024).

Konsumen layanan BPJS Kesehatan di Indonesia berjumlah 269.493.003 jiwa dari total penduduk 283.487.931 juta jiwa. Artinya 95,70% penduduk Indonesia telah menggunakan layanan BPJS Kesehatan untuk jaminan Kesehatan. Angka ini sangat tinggi diantara peserta jaminan kesehatan nasional dan BPJS Kesehatan saat ini tengah berupaya untuk mewujudkan jaminan Kesehatan semesta. Sebagai perusahaan jasa yang dapat mengutamakan layanan sebagai bisnis utamanya, BPJS

Kesehatan akan terus berkembang agar dapat memberikan layanan pelanggan yang prima. Untuk itu, BPJS Kesehatan memanfaatkan teknologi untuk mengefisienkan layanan dan memperluas cakupan kepesertaannya. BPJS mengelola berbagai aplikasi dan layanan, antara lain Edabu, SIPP, BPJS Care Center, VIKa, CHIKA, Pandawa, Mobile JKN, dan lain-lain. Namun, peserta mungkin menemui berbagai kendala saat memanfaatkan program tersebut, salah satunya adalah program Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) (Irma, et al., 2024).

Pelayanan kesehatan yang sama merupakan hak yang dimiliki setiap individu, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan pemberian informasi kepadamasyarakat. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang cepat dan efisien, padatanggal 15 September 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi "*Mobile JKN*". Aplikasi ini sebagai bentuk inovasi pemerintah yang dikelola oleh BPJS Kesehatan dalam menyediakan layanan publik kepada peserta. *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang memudahkan pendaftaran peserta baru, mendapatkan dan perubahan informasi kepesertaan, informasi pembayaran iuran peserta, informasi lokasi faskes (Fasilitas Kesehatan), pendaftaran pelayanan antrean, skrining kesehatan, konsultasi dokter dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan ke petugas (Khotimah, 2022).

Inovasi pelayanan pada kantor BPJS Kesehatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi *mobile JKN* yang bertujuan untuk memudahkan proses layanan. Aplikasi *mobile JKN* hadir sebagai bentuk transformasi digital dari BPJS Kesehatan dengan memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, khususnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan. *Mobile JKN* ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan kantor cabang atau fasilitas Kesehatan yang diubah dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta. Aplikasi *mobile JKN* hingga tahun 2022 telah digunakan sebanyak 241,7 jiwa yang mendaftar sebagai peserta JKN. Pertumbuhan peserta penggunaan aplikasi *mobile JKN* telah menunjukkan kemajuan yang baik dengan harapan pada tahun 2024 peserta pengguna aplikasi *mobile JKN* diseluruh Indonesia mencapai 98% (Andi, et al., 2024). Namun dalam penerapannya pemanfaatan *mobile JKN* masih belum maksimal.

Menurut peneliti bahwa ditemukan aplikasi *mobile JKN* masih belum efektif karena banyak masyarakat terkhusus lansia tidak dapat menggunakannya dan tidak semua memiliki *smartphone* untuk mengaksesnya. Selain itu, edukasi mengenai aplikasi *mobile JKN* sering diabaikan, bagi masyarakat lansia aplikasi tersebut mempersulit dalam proses registrasi di pendaftaran ini disebabkan kesulitan ketika *login* ke aplikasi. Kesulitan tersebut dikarenakan ketidaktahuan masyarakat lansia mengenai syarat yang harus disiapkan untuk *login*. Masih banyak terdapat keluhan dan kendala yang dialami masyarakat khususnya bagi lansia. Pasien lansia yang berkunjung di UPT Puskesmas Teladan dalam implementasi *mobile JKN* belum efektif karena efektivitas tercapai apabila pelayanan yang diterima memiliki prosedur yang mudah, cepat dan tepat serta lansia merasa puas dengan layanan tersebut.

Kelemahan lain dari aplikasi *mobile JKN* adalah aplikasi ini juga sering error yang membuat masyarakat tidak mau menggunakannya lagi dan mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor BPJS untuk mengatasi kendalanya. Hal ini dikarenakan tidak semua fitur yang ada di aplikasi *mobile JKN* bisa digunakan sesuai dengan keinginan kita, seperti perubahan nama di kepesertaan, yang mengharuskan peserta untuk datang ke kantor BPJS. Masalah-masalah ini bisa terjadi karena kurang pahami masyarakat terhadap aplikasi *mobile JKN* dan lambat respon pegawai BPJS dalam memproses data-data yang masuk melalui aplikasi *mobile JKN*. Berdasarkan dari permasalahan yang dipaparkan, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul "Pengukuran Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Dalam Meningkatkan Akses Dan Pelayanan Kesehatan Bagi Lansia"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia ?
2. Apa saja kendala-kendala penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia ?
3. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia.
3. Untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran mengenai penelitian serupa di wilayah lain.
 - b. Dapat meningkatkan wawasan tentang inovasi teknologi seperti *mobile* JKN dalam meningkatkan akses dan pelayanan kesehatan bagi lansia.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu BPJS Kesehatan Kota Medan untuk memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN secara optimal agar kualitas dan efektivitas pelayanan meningkat khususnya bagi lansia.
 - b. Dapat meningkatkan kesadaran peserta BPJS khususnya lansia mengenai manfaat dan cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN secara optimal dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan.

