

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk membuat pelayanan publik yang lebih mudah diakses dan lebih efektif. Pemerintah menerapkan *e-government* untuk meningkatkan mutu layanan, efektivitas administrasi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *e-government* secara khusus menggambarkan transformasi dari sistem pemerintahan yang berbasis manual ke sistem berbasis digital. Langkah ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan betapa pentingnya bagi setiap lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan digital untuk memperkuat secara menyeluruh kualitas pelayanan publik.

Penyelenggaraan layanan kesehatan di Indonesia terus mengalami peningkatan melalui berbagai langkah strategis yang dilakukan pemerintah. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut ialah hadirnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara utama. Program ini menjadi inovasi penting dalam sistem pelayanan publik karena memberikan akses yang lebih merata bagi masyarakat terhadap layanan kesehatan. Keberadaan JKN juga memiliki dasar hukum yang kuat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menegaskan komitmen pemerintah dalam menjamin kesejahteraan dan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Sebagai bagian dari upaya untuk mendigitalisasi administrasi pelayanan, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada 15 November 2017. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses berbagai fasilitas secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga mampu mengurangi antrean panjang dan keterlambatan pelayanan. Inovasi ini juga memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, upaya tersebut merupakan bentuk komitmen BPJS Kesehatan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan responsif.

Masyarakat didorong untuk mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan ponsel mereka untuk mengunduh aplikasi Mobile JKN, karena aplikasi ini menawarkan banyak keunggulan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan teknologi digital di bidang kesehatan membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Salah satu wujudnya adalah penggunaan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas yang menghadirkan sistem antrean *online* agar pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi untuk mempermudah pendaftaran dan pembaruan data kepesertaan, mengakses informasi keluarga peserta, memeriksa biaya iuran, serta memperoleh layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah diharapkan menerapkan inovasi kesehatan guna menyelesaikan persoalan kesehatan yang sangat rumit. BPJS

Kesehatan Kabupaten Barito Timur telah berkolaborasi dengan UPTD Puskesmas Ampah dalam memberikan himbauan agar tercapai target 40 pendaftaran pasien per bulan melalui aplikasi Mobile JKN. Inisiatif ini bukanlah bagian dari regulasi nasional yang mengikat, melainkan panduan operasional di tingkat daerah yang dirancang khusus untuk mempercepat adopsi layanan digital. Pada ujungnya, langkah semacam ini tidak hanya mengoptimalkan penggunaan waktu, tetapi juga secara efektif mengurangi kemacetan antrean dan kerumunan pasien di area tunggu, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih lancar dan inklusif bagi masyarakat setempat.

Meskipun kebijakan digitalisasi pelayanan kesehatan telah digulirkan, penerapannya di lapangan masih belum berjalan optimal. UPTD Puskesmas Ampah yang berlokasi di Kecamatan Dusun Tengah, Kabupaten Barito Timur, dengan cakupan wilayah kerja meliputi 8 desa dan 1 kelurahan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan sistem pendaftaran pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan pendaftaran online ini masih rendah. Berdasarkan data kunjungan dari pihak puskesmas, tercatat rata-rata 800 pasien BPJS setiap bulan, tetapi hanya sekitar 7 hingga 30 orang yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa digitalisasi pelayanan di Puskesmas Ampah belum sesuai dengan tujuan utama yang ingin dicapai oleh BPJS Kesehatan.

Hasil observasi yang dilakukan di lapangan, penulis mengidentifikasi beberapa fenomena masalah yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah, diantaranya:

1. Tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah rendah. Dalam kurun waktu sejak penggunaan aplikasi, sasaran program untuk mempermudah layanan kesehatan belum sepenuhnya tercapai karena banyak peserta JKN masih datang langsung ke puskesmas untuk mengurus administrasi secara manual sehingga menyebabkan penumpukan pasien dan waktu tunggu lama. Berdasarkan data kunjungan dari pihak puskesmas, tercatat rata-rata 800 pasien BPJS setiap bulan, tetapi hanya 7 sampai 30 orang yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. (Sumber ini didapat dari hasil observasi dan wawancara peneliti)
2. Penggunaan aplikasi Mobile JKN belum sepenuhnya berjalan dengan sistem pelayanan di UPTD Puskesmas Ampah. Sosialisasi mengenai aplikasi Mobile JKN tidak dilakukan secara intensif dan berkelanjutan, sehingga masyarakat sering kali tidak memahami dan mengetahui langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi. (Sumber ini didapat dari hasil observasi peneliti)
3. Tidak semua petugas di UPTD Puskesmas Ampah terutama petugas di loket pendaftaran memahami tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga mereka belum sepenuhnya siap membantu masyarakat mengatasi kendala aplikasi. (Sumber ini didapat dari hasil observasi)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan aplikasi Mobile JKN di UPTD Puskesmas Ampah serta mengidentifikasi faktor-

faktor yang mempengaruhi penggunaannya. Penelitian ini sangat penting mengingat rendahnya tingkat penggunaan aplikasi tersebut dapat menghambat tujuan utama digitalisasi pelayanan kesehatan. Jika inovasi ini tidak dijalankan secara optimal, maka sistem pelayanan kesehatan berpotensi mengalami keterlambatan perkembangan dan terus bergantung pada mekanisme manual yang memiliki banyak keterbatasan, seperti antrean panjang, birokrasi yang berbelit, serta kurangnya transparansi dalam pelayanan.

Kondisi ini tidak hanya mengurangi kualitas layanan yang diterima pasien, tetapi juga menghambat upaya pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital melalui penerapan *e-government* di bidang kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan sebagai upaya memberikan gambaran nyata mengenai tingkat pemanfaatan Mobile JKN di lapangan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat maupun tenaga kesehatan, serta menyajikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi tersebut sehingga kualitas pelayanan publik dapat lebih baik di masa mendatang. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Untuk memfokuskan proses pengkajian dan penelitian, maka penelitian ini berfokus pada pengukuran efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan mengacu pada teori efektivitas menurut Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Dengan merujuk pada teori tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan dan pengembangan layanan di masa yang akan datang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?
2. Faktor apa yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mengetahui Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.
  - b. Mengetahui faktor apa yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien BPJS Kesehatan Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat teoritis

Ditinjau dari segi teoritis penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan.

### b. Manfaat praktis

Secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi terkait peningkatan aplikasi Mobile JKN pada pasien BPJS kesehatan di UPTD Puskesmas Ampah.

### c. Manfaat bagi peneliti

Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN serta apa yang menjadi faktor penghambat aplikasi mobile JKN pada pasien BPJS kesehatan di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.