

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mendukung pembangunan nasional secara berkelanjutan. Kesehatan tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai hak fundamental setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, pemerintah mengembangkan sistem jaminan sosial nasional sebagai bentuk perlindungan sosial bagi masyarakat. Sistem ini bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak, termasuk dalam aspek kesehatan. Landasan hukum dari sistem ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang mengatur penyelenggaraan jaminan sosial secara menyeluruh. Selanjutnya, implementasi dari sistem tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat.

Program yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan dikenal dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan secara komprehensif kepada seluruh masyarakat Indonesia. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap peserta memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis tanpa terkendala oleh faktor biaya. Dalam pelaksanaannya, JKN melibatkan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan, mulai dari tingkat pertama seperti puskesmas hingga fasilitas rujukan tingkat lanjut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan efisien, pemerintah terus mendorong transformasi digital dalam sektor pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat akses masyarakat terhadap layanan, serta menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 yang mendorong efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan program JKN.

Sebagai bentuk konkret dari transformasi digital tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang dirancang untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pendaftaran pelayanan kesehatan secara online, antrean digital, perubahan data peserta, hingga akses informasi

kepesertaan secara real-time. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke fasilitas kesehatan hanya untuk melakukan pendaftaran, sehingga dapat mengurangi antrean serta meningkatkan efisiensi pelayanan.

Selain itu, penerapan layanan berbasis digital juga diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kemandirian masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Melalui aplikasi Mobile JKN, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengelola kepesertaannya serta memahami alur pelayanan kesehatan yang tersedia. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam program JKN tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu pelayanan, tetapi juga sebagai sarana edukasi bagi masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, implementasi aplikasi Mobile JKN di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Tidak semua masyarakat mampu beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan yang berbasis digital. Faktor seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses terhadap teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang masih bergantung pada pelayanan konvensional menjadi kendala dalam optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, kesiapan fasilitas kesehatan dalam mendukung sistem digital juga turut memengaruhi keberhasilan implementasi program ini.

Kondisi tersebut juga terlihat di UPT Puskesmas Sungai Karias sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani peserta JKN. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya Pemahaman masyarakat terhadap manfaat Aplikasi Mobile JKN

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat aplikasi Mobile JKN disebabkan oleh adanya persepsi bahwa akses layanan secara langsung ke fasilitas kesehatan dianggap lebih mudah dibandingkan penggunaan aplikasi. Selain itu, berdasarkan pengamatan di lapangan, pasien yang datang berobat cenderung merupakan orang yang sama (itu-itulah saja), sehingga tidak terjadi peningkatan pemanfaatan layanan digital secara signifikan. Meskipun sebagian pasien telah mengetahui keberadaan aplikasi Mobile JKN, mereka tetap lebih memilih datang langsung ke loket pendaftaran. Kondisi ini disebabkan oleh minimnya informasi yang menjelaskan keunggulan dan kemudahan penggunaan aplikasi secara praktis. Akibatnya, minat masyarakat untuk mempelajari dan menggunakan aplikasi Mobile JKN menjadi rendah. Dampaknya, tingkat pemanfaatan aplikasi masih belum optimal, antrean di fasilitas kesehatan tetap sering terjadi, dan tujuan penerapan layanan berbasis digital belum tercapai secara maksimal. Maka dari itu, peningkatan pemahaman dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat Aplikasi Mobile JKN menjadi penting agar masyarakat dapat mengetahui fungsi serta kemudahan yang tersedia dalam aplikasi, sehingga masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses pelayanan kesehatan dan pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan secara optimal.

2. Keterbatasan Kouta Pelayan pada poli tertentu

Khususnya poli gigi, disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana berupa alat medis yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi awal,

meskipun tenaga kesehatan telah tersedia, keterbatasan alat medis seperti alat tambal gigi yang membatasi jumlah pasien yang dapat dilayani setiap harinya. Akibatnya, kuota layanan yang disediakan oleh poli gigi hanya berkisar 13–14 pasien per hari. Di sisi lain, kemudahan akses pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN justru meningkatkan jumlah pasien yang mendaftar. Kondisi ini menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan antara jumlah pasien dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Dampaknya, sebagian pasien tidak dapat dilayani sesuai jadwal, sehingga harus menunggu lebih lama atau dijadwalkan ulang. Pada akhirnya, situasi ini mengakibatkan efektivitas implementasi aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi belum optimal. Maka dari itu, pemenuhan sarana penunjang pelayanan menjadi penting agar kuota pelayanan pada poli tertentu dapat lebih optimal dan masyarakat yang memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN dapat memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan, sehingga tujuan penerapan pelayanan berbasis digital dapat berjalan secara efektif.

3. Belum optimalnya petugas dalam melaksanakan penggunaan Aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat

Berdasarkan hasil observasi di UPT Puskesmas Sungai Karias, sikap pelaksana telah menunjukkan respon positif terhadap penerapan aplikasi Mobile JKN, yang ditandai dengan adanya kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Namun, dalam praktiknya, pelaksana belum menunjukkan inisiatif dan konsistensi yang optimal dalam mendorong serta membimbing masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Kondisi ini diperkuat oleh kebiasaan masyarakat yang masih cenderung menggunakan

layanan pendaftaran manual dan belum terbiasa memanfaatkan aplikasi digital. Akibatnya, upaya pelaksana dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak berjalan efektif, sehingga tingkat pemanfaatan aplikasi masih rendah dan tujuan pelayanan berbasis digital belum tercapai secara optimal. Maka dari itu, optimalisasi peran petugas dalam memberikan pendampingan dan bimbingan kepada masyarakat menjadi penting agar penggunaan Aplikasi Mobile JKN dapat berjalan lebih efektif serta masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan.

Fenomena-fenomena tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Mobile JKN dalam mendukung pelayanan JKN belum berjalan secara optimal. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah dirancang dengan realitas pelaksanaan di lapangan, baik dari sisi masyarakat maupun penyedia layanan kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi aplikasi Mobile JKN dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), khususnya di tingkat fasilitas kesehatan pertama. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **“Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada UPT Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah”**, yang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan, kendala, serta upaya peningkatan efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan kesehatan.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Impelementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Upt Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah dengan menggunakan indikator implementasi menurut George C. Edward III (Leo Agustino, 2022 : 154-158) yaitu :

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi (Sikap Pelaksana)
4. Struktur Birokrasi

C. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah yang didapat berdasarkan Latar Belakang di atas yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Penggunaan Aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Upt Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah ?
2. Faktor-Faktor Apa Saja yang mempengaruhi Impelementasi Penggunaan Aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Upt Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Impelementasi Penggunaan Aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Upt Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah.
2. Untuk mengetahui Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) Pada Upr Puskesmas Sungai Karias Kecamatan Amuntai Tengah.

E. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan publik dan penerapan inovasi digital di bidang pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai implementasi program dan layanan berbasis aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPT Puskesmas Sungai Karias dan pihak terkait dalam pelaksanaan implementasi aplikasi Mobile JKN pada pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat mendukung kemudahan akses serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima.