

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 1, yang mendefinisikan kesehatan, pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat atau komunitas untuk menjaga dan meningkatkan status kesehatan mereka. Kegiatan ini dapat berupa paliatif, preventif, kuratif, rehabilitatif, atau promosi. Untuk menjamin masyarakat menikmati manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan guna memenuhi kebutuhan kesehatan dasar, otoritas penyelenggara program jaminan sosial di sektor kesehatan menjalankan skema asuransi kesehatan (Presiden RI, 2023). Program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah salah satu metode yang digunakan pemerintah untuk menegakkan hak-hak tersebut. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diciptakan oleh pemerintah untuk menegakkan hak-hak setiap warga negara. (Aghatsa, 2023). Dalam pelaksanaan program Jaminan Sosial Nasional, BPJS Kesehatan didirikan sebagai badan usaha terbuka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Jaminan Sosial (BPJS).

Untuk memastikan keberlanjutan program, Program Asuransi Kesehatan (JKN) bertujuan untuk menciptakan sistem kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, sistem manajemen biaya dan pengendalian mutu,

serta sistem pembayaran layanan kesehatan yang efisien dan sukses (Lumi et al., 2023). Salah satu inovasi utama adalah aplikasi *Mobile JKN* yang memungkinkan peserta melakukan pendaftaran, perubahan data, cek riwayat pelayanan, dan pengaduan secara daring sehingga berpotensi mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi (Nurjayanti & Novratilova, 2025). Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk penggunaan layanan digital yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, di mana masyarakat dapat melakukan berbagai urusan administratif serta mengakses informasi pelayanan kesehatan secara mandiri melalui perangkat ponsel. Fenomena penggunaan aplikasi ini berkaitan erat dengan tingkat pemahaman masyarakat terhadap fitur yang tersedia serta kemudahan yang diberikan dalam memperoleh informasi layanan. Pada penelitian Aghatsa pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pengetahuan pengguna mengenai aplikasi *Mobile JKN* berkaitan dengan frekuensi dan efektivitas penggunaannya (Aghatsa, 2023). Temuan ini sejalan dengan studi Nurjayanti & Novratilova pada tahun 2025 yang menyebutkan bahwa kemudahan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *Mobile JKN* menjadi faktor penting meningkatnya jumlah pengguna di fasilitas kesehatan (Nurjayanti & Novratilova, 2025).

Peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* diperkuat dari berbagai hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Pada penelitian sebelumnya dengan tingkat pengetahuan baik mengenai *Mobile JKN*, lebih

aktif memanfaatkan aplikasi tersebut untuk kebutuhan administrasi maupun informasi kesehatan. Hasil ini menguatkan bahwa pengetahuan pengguna memiliki hubungan langsung dengan intensitas dan efektivitas penggunaan aplikasi (Nardini, 2024). Oleh karena itu, meningkatnya penggunaan *Mobile JKN* menjadi indikator transformasi digital pada layanan kesehatan di Indonesia yang ditopang oleh pemahaman masyarakat dan kemudahan teknologi. Upaya untuk memahami perubahan sistem pelayanan kesehatan berbasis digital tersebut, peneliti meninjau berbagai penelitian terdahulu terkait pemanfaatan *Mobile JKN*.

Studi Aghatsa pada tahun 2023 menyoroti hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat dan penggunaan aplikasi di Desa Slorok, menekankan pentingnya literasi digital untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi (Aghatsa, 2023). Sementara itu, penelitian oleh Nurjayanti dan Novratilova tahun 2025 berfokus pada pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi MJKN menggunakan pendekatan TAM, yang mengkaji faktor penerimaan teknologi dalam layanan kesehatan digital (Nurjayanti & Novratilova, 2025). Namun, dalam penelitian ini fokus diarahkan pada aspek pengetahuan pasien sebagai dasar pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan *Mobile JKN* tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, namun juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman serta kesiapan individu dalam menerima inovasi (Nurjayanti & Novratilova, 2025). Akan tetapi, setiap penelitian dilakukan

pada wilayah dan karakteristik populasi yang berbeda sehingga menghasilkan hasil yang berbeda.

Hal ini sesuai dengan hasil studi pendahuluan di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang menunjukkan bahwa meskipun penggunaan aplikasi *Mobile JKN* telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan sebagai salah satu mekanisme pendaftaran rawat jalan, tingkat pemanfaatannya di fasilitas pelayanan kesehatan sebelumnya kurang dari 50% belum mencapai target yang diharapkan. Berbagai strategi telah dilakukan oleh petugas kesehatan, antara lain pemberian edukasi kepada pasien dan penyampaian informasi melalui media poster di rumah sakit guna meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dalam proses pendaftaran rawat jalan yang saat ini telah mencapai 68% pada bulan Desember 2025. Namun demikian, masih terdapat pasien yang belum memahami fungsi, cara penggunaan, serta belum memanfaatkannya sebagai sarana pendaftaran. Kondisi tersebut berdampak pada masih tingginya antrean manual pasien di rumah sakit, khususnya pada layanan rawat jalan.

Pengetahuan pasien dipandang sebagai aspek penting dalam mendukung pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Pemahaman pasien terkait fitur, manfaat, serta cara kerja aplikasi berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi tersebut. Namun demikian, hambatan seperti keterbatasan literasi digital, perbedaan tingkat pendidikan, maupun akses informasi yang berbeda antar pasien dapat mengurangi pengetahuan pasien dalam penggunaan aplikasi.

Kelompok pasien dengan akses teknologi yang memadai berpotensi menunjukkan pengaruh positif pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi, sedangkan kelompok lain mungkin menghadapi kendala. Oleh sebab itu, penting untuk mengkaji lebih dalam seberapa pengetahuan tersebut guna memperoleh pemahaman menyeluruh dan menyusun strategi intervensi yang sesuai dengan karakteristik pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terutama pada pendaftaran antrean pasien penggunaan *Mobile JKN* di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* tidak hanya terbatas pada pemahaman secara umum, tetapi mencakup beberapa aspek penting, seperti pengetahuan mengenai fungsi aplikasi, fitur pendaftaran dan antrean *online*, cara penggunaan aplikasi, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan *Mobile JKN*. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dapat menyebabkan pasien tidak memanfaatkan aplikasi secara optimal, meskipun aplikasi telah tersedia dan disosialisasikan. Oleh karena itu, pengukuran pengetahuan pasien perlu dilakukan secara lebih rinci dengan berbagai karakteristik melalui usia, jenis kelamin, serta tingkat pendidikan terakhir responden. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat pengetahuan pasien dalam penggunaan *Mobile JKN*, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi fasilitas

pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi edukasi dan sosialisasi yang lebih tepat sasaran, sehingga pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dapat lebih optimal dan pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien.

B. Rumusan Masalah

Aplikasi *Mobile JKN* telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan sebagai salah satu mekanisme pendaftaran rawat jalan dan berbagai cara untuk mendorong pemanfaatannya, menunjukkan bahwa masih terdapat pasien rawat jalan yang belum memahami aplikasi *Mobile JKN* sehingga belum memanfaatkannya dalam proses pendaftaran. Kondisi ini berdampak pada masih tingginya antrean pasien, khususnya pada layanan rawat jalan yang terdapat. Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini merupakan “Bagaimana Gambaran Tingkat pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien pada penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan pengguna aplikasi *Mobile JKN*

- b. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap aplikasi *Mobile JKN*

D. Ruang lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di RSUD Panembahan Senapati Bantul yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Trirenggo, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 hari pada bulan Juni 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Aplikasi digital *Mobile JKN* digunakan dalam penelitian ini sebagai alat registrasi pasien rawat jalan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen pelayanan kesehatan dan rekam medis, khususnya tentang pengetahuan pasien mengenai aplikasi kesehatan digital *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktisi:

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam mengetahui tingkat pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pendaftaran rawat jalan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan strategi edukasi,

sosialisasi, dan perbaikan alur pelayanan guna mengurangi antrean pendaftaran konvensional.

- b. Membantu petugas pelayanan kesehatan dalam memahami aspek pengetahuan pasien yang masih rendah terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, sehingga petugas dapat memberikan pendampingan, edukasi, dan informasi yang lebih terarah kepada pasien pada saat proses pendaftaran rawat jalan.
- c. Menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi efektivitas pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* dari sisi pemahaman pengguna, serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan fitur dan strategi sosialisasi aplikasi *Mobile JKN*.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian “Gambaran Pengetahuan Pasien Terhadap Penggunaan *Mobile* JKN Di RSUD Panembahan Senopati Bantul” belum pernah dilakukan. Namun, ada beberapa jurnal yang hampir serupa dan bisa menjadi bahan referensi, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
1.	Aghatsa, A. A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang.	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan metode <i>Chi-Square</i> untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel satu dengan yang lain, maupun membandingkan atau mengetahui perbedaan satu variabel atau lebih yang dilihat dari berbagai aspek dan sudut pandang.	Banyak responden yang sudah tahu tentang aplikasi <i>Mobile</i> JKN, tetapi masih ada kendala lain yang dialami responden ketika menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN, seperti tidak bisa <i>login</i> , tidak kunjung mendapat kode verifikasi, dan koneksi gagal padahal tidak ada masalah dengan jaringan internet sehingga menyebabkan responden mau tidak mau harus datang ke kantor cabang keperluannya.	Persamaan: sama-sama mengetahui perbedaan satu variabel atau lebih yang dilihat dari berbagai aspek dan sudut pandang pasien. Perbedaan: Penelitian Aghatsa menggunakan desain analitik dengan uji hubungan (<i>Chi-Square</i>), sedangkan penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif.
2.	(Nita, Akhmad Mukhsin, Amika Rois, 2026) Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Kelurahan Selanggang	Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Guttman dan dianalisis secara deskriptif univariat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang kurang terhadap aplikasi <i>Mobile</i> JKN, yaitu sebanyak 44% responden. Selain itu, pengetahuan responden dipengaruhi oleh faktor usia, pendidikan, dan pekerjaan, namun secara umum masih ditemukan rendahnya	Persamaan: memiliki persamaan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur pengetahuan responden Perbedaan: Peneliti Nita menggunakan teknik pengambilan

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
	Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN		pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut.	sampel dengan <i>cluster sampling</i> . Sedangkan peneliti menggunakan Teknik <i>accidental sampling</i> .
3.	(Meisari et al., 2024) Atensi Pengguna <i>Mobile</i> JKN dengan Pendekatan Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden yang merupakan pengguna atau calon pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN.	Tujuan peneliti menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi atensi dan niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan menggunakan pendekatan Model TAM, meningkatkan penggunaan <i>Mobile</i> JKN. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi atensi pengguna, BPJS Kesehatan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif.	Persamaan: Bertujuan analisis niat pengetahuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi <i>mobile</i> JKN pemahaman berbagai fitur <i>mobile</i> JKN. Perbedaan: Variabel penelitian Meisari terdiri dari beberapa variabel (kemudahan, kegunaan, sikap), sedangkan penelitian ini menggunakan satu variabel tunggal, yaitu pengetahuan pasien.
4.	(Rahman & Chaniago, 2025). Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode TAM untuk Pendaftaran <i>Online</i>	Analisis regresi menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel-variabel tersebut, dengan distribusi data yang normal setelah dilakukan transformasi logaritma. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan memainkan peran kunci dalam penerimaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN.	hasil analisis menunjukkan bahwa <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna. Sebanyak 75% responden merasa aplikasi ini mudah digunakan, sementara 80% merasakan manfaat nyata dalam proses pendaftaran BPJS Kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi <i>Mobile</i> JKN dapat memberikan kemudahan dan manfaat yang diinginkan oleh pengguna.	Persamaan: sama-sama menganalisa untuk mengetahui pengetahuan pasien dari segi kemudahan dan manfaat nyata dalam proses pendaftaran. Perbedaan: Penelitian Rahman & Chaniago menggunakan analisis regresi dan model TAM, sedangkan penelitian ini tidak melakukan analisis hubungan atau pengaruh. Dan

No.	Judul/Penulis	Jenis Penelitian	Hasil	Persamaan/Perbedaan
				Fokus penelitian Rahman & Chaniago adalah penerimaan dan kepuasan pengguna, sedangkan penelitian ini fokus pada tingkat pengetahuan pasien.
5.	(Safitri et al., 2024) Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman.	Pengukuran Gambaran pengetahuan pasien terhadap aplikasi <i>Mobile</i> menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) yang meliputi 5 aspek.	Gambaran pengetahuan pasien terhadap aplikasi <i>Mobile</i> JKN menunjukkan bahwa rata-rata pasien di Puskesmas Kalasan sudah mengetahui aplikasi pendaftaran <i>online</i> menggunakan <i>Mobile</i> JKN.	Persamaan: sama-sama tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile</i> JKN Perbedaan: Untuk mengetahui pengetahuan pasien peneliti Nardini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) berdasarkan 5 aspek, sedangkan peneliti menggunakan 1 variabel pengetahuan saja.