

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaminan Sosial berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Upaya pemerintah untuk memberikan jaminan sosial yaitu dengan jaminan kesehatan. Untuk mendapatkan jaminan kesehatan, masyarakat perlu mengurus administrasi kepesertaan yang dapat dilakukan di kantor BPJS Kesehatan pusat maupun seluruh cabang yang berada di Kota ataupun Kabupaten wilayah Negara Indonesia salah satunya di Daerah Khusus Jakarta (DKJ). Pada pengembangannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengurus hal tersebut, BPJS Kesehatan memberikan kemudahan yaitu melalui aplikasi Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang diatur dalam “Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 6 Tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan”, serta merupakan wujud dari pelaksanaan “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan”. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengurus administrasi kepesertaan.

Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, kemudian di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat

memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu (BPJS RI, 2017).



Gambar 1. 1 Aplikasi Mobile-JKN

(Sumber: Google Play Store)

Aplikasi mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan penyelenggara Jaminan kesehatan Nasional. Peluncuran aplikasi ini didorong oleh adanya *trend* teknologi informasi yang mengarah kepada

penggunaan aplikasi mobile, dimana semua pekerjaan dibantu oleh sistem digital online. Hal ini dilakukan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam bertransaksi, peningkatan pelayanan terhadap peserta JKN dan Kartu Indonesia Sehat, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan. Aplikasi Mobile JKN dapat diunduh di Playstore dan AppStore. Jika telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS maka hanya pengguna yang melakukan registrasi ulang, tetapi jika belum terdaftar maka dibutuhkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data lain yang dibutuhkan dengan mengisi data dan aktivasi pendaftaran melalui email.

Hingga akhir tahun 2024, jumlah pengguna yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN mencapai lebih dari 50 juta pengguna. Aplikasi Mobile JKN digunakan secara aktif oleh sekitar 5 juta pengguna setiap bulannya. Penggunaan aktif ini mencakup berbagai fitur seperti pengecekan status kepesertaan, pendaftaran layanan kesehatan, serta konsultasi kesehatan online. Pengguna aplikasi Mobile JKN tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dengan konsentrasi terbesar berada di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat membantu di daerah dengan akses layanan kesehatan yang lebih padat.

Berdasarkan survei internal BPJS Kesehatan, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN berada pada angka 85%. Pengguna mengapresiasi kemudahan akses informasi dan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Fitur-fitur yang paling sering digunakan oleh pengguna meliputi pengecekan status kepesertaan, pendaftaran fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), informasi tagihan iuran, dan layanan konsultasi dokter online. Mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN adalah mereka yang berada dalam rentang usia 25-45 tahun. Kelompok usia ini cenderung lebih melek teknologi dan memiliki kebutuhan tinggi akan kemudahan akses layanan kesehatan.

Masalah yang terjadi di lapangan adalah banyak peserta BPJS Kesehatan yang belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan survei BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa 35% peserta JKN belum mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN atau bagaimana cara menggunakannya. Dari mereka yang tahu, 25% merasa perlu lebih banyak edukasi tentang fitur-fitur

aplikasi. Dari survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan, 20% pengguna menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN sulit digunakan dan memerlukan navigasi yang lebih intuitif. Hanya 70% pengguna yang merasa nyaman dengan antarmuka dan fungsi aplikasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di wilayah Jakarta Selatan menunjukkan pengguna yang berfluktuasi, sebagaimana tergambar dalam data pemanfaatan dari tahun 2019 hingga 2024 pengguna yang sudah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN sebanyak 1.745.134.



Gambar 1. 2 Diagram Jumlah Pemanfaatan Mobile JKN Jakarta Selatan 2019-2024

(Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan)

Berdasarkan data jumlah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan pada tahun 2019, aplikasi Mobile JKN dimanfaatkan sebanyak 270.556 kali di Jakarta Selatan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyadari manfaat dari aplikasi ini. Namun, pada 2020, jumlah pemanfaatan turun menjadi 259.225, yang kemungkinan besar disebabkan oleh pandemi COVID-19 yang mengubah pola aktivitas masyarakat dan prioritas layanan kesehatan. Pada tahun 2021, jumlah pemanfaatan aplikasi semakin menurun drastis hingga 156.552 kali. Penurunan ini bisa jadi disebabkan oleh dampak ekonomi akibat pandemi serta perubahan kebiasaan dalam mengakses layanan kesehatan. Namun, pada tahun 2022, angka

pemanfaatan kembali meningkat menjadi 198.341 kali, menandakan mulai pulihnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan layanan digital dalam bidang kesehatan. Upaya sosialisasi dan kampanye digital yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan juga turut membantu peningkatan ini.

Pengguna yang memanfaatkan Mobile JKN semakin meningkat secara signifikan pada tahun 2023, dengan angka pemanfaatan mencapai 400.278 kali. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan layanan kesehatan berbasis digital. Faktor lain yang mendukung adalah peningkatan fitur dan kualitas layanan dalam aplikasi. Pemerintah dan BPJS Kesehatan juga terus berupaya meningkatkan infrastruktur digital untuk memperluas jangkauan penggunaan aplikasi ini. Pada tahun 2024, jumlah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan mencapai puncaknya dengan 460.182 kali pemanfaatan. Hal ini menunjukkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital dalam sektor kesehatan.

Secara keseluruhan, dari 2019 hingga 2024, aplikasi Mobile JKN telah dimanfaatkan sebanyak 1.745.134 kali di Jakarta Selatan. Ini mencerminkan bahwa semakin banyak peserta JKN yang beralih ke layanan digital untuk kemudahan akses kesehatan. Meskipun sempat menurun pada 2020 dan 2021, pemanfaatan kembali meningkat secara signifikan di tahun-tahun berikutnya. Keberhasilan peningkatan jumlah pengguna aplikasi ini tidak lepas dari berbagai faktor, termasuk pengembangan fitur dan peningkatan kualitas layanan oleh BPJS Kesehatan. Fitur seperti pendaftaran pelayanan antrian, perubahan data peserta, kartu BPJS digital, info riwayat pelayanan, konsultasi online, pencarian fasilitas kesehatan, dan pengingat pembayaran iuran semakin memudahkan pengguna dalam mengakses layanan JKN. Dengan fitur-fitur tersebut, peserta tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS atau fasilitas kesehatan untuk mendapatkan layanan administratif.

Dibalik tujuan implementasi yang dilakukan BPJS Kesehatan memang untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif dan efisien. Namun, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknisnya, tetapi juga oleh kepuasan

pengguna. Kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi memiliki dampak signifikan terhadap penerimaan dan efektivitas suatu layanan.

**Tabel 1. 1 Data Cakupan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Kota Jakarta Selatan Tahun 2024**

CAKUPAN KEPESERTAAN JKN KOTA JAKARTA SELATAN 2024				
NO	JUMLAH PENDUDUK JAKARTA SELATAN	SEGMENT	PENDUDUK TERDAFTAR JKN	
			JUMLAH	PRESENTASE
1	2.359.008	PPU	929.020	101,84%
2		PBPU PEMDA	916.460	
3		PBI	273.742	
4		PBPU (MANDIRI)	219.420	
5		BP	63.792	
TOTAL			2.402.434	

(Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan)

Cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Jakarta Selatan tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah peserta yang terdaftar lebih besar dibandingkan jumlah penduduk di wilayah tersebut. Dengan total penduduk sekitar 2.359.008 jiwa, jumlah peserta JKN tercatat mencapai 2.402.434 jiwa, sehingga cakupan kepesertaannya melebihi 100%. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya peserta yang terdaftar di Jakarta Selatan tetapi berdomisili di luar wilayah tersebut atau kemungkinan adanya data kepesertaan ganda.

Berdasarkan data, segmen dengan jumlah peserta terbanyak adalah Pekerja Penerima Upah (PPU) yang mencapai 929.020 jiwa, bahkan cakupannya melampaui jumlah yang seharusnya, yaitu 101,84%. Selain itu, kelompok Peserta Bukan Penerima Upah yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah (PBPU PEMDA) memiliki jumlah peserta 916.460 jiwa, yang menunjukkan peran aktif pemerintah daerah dalam memperluas akses layanan kesehatan. Kemudian, kelompok Pekerja Penerima Bantuan Iuran (PBI), yang terdiri dari masyarakat kurang mampu yang iurannya dibiayai oleh pemerintah, mencapai 273.742 jiwa. Sementara itu, peserta dari segmen PBPU Mandiri, yaitu mereka yang mendaftar sendiri tanpa subsidi,

berjumlah 219.420 jiwa. Sedangkan kategori Bukan Pekerja (BP), seperti pensiunan dan veteran, mencatat jumlah peserta sebanyak 63.792 jiwa.

Data ini mengindikasikan bahwa cakupan kepesertaan JKN di Jakarta Selatan telah sangat luas, mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan kesehatan. Adanya jumlah peserta yang melebihi jumlah penduduk mengisyaratkan perlunya validasi dan pembaruan data agar lebih akurat. Langkah ini penting untuk memastikan efektivitas program JKN dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat.



Gambar 1. 3 Diagram Jumlah Peserta Yang Registrasi Mobile JKN Kota Jakarta Selatan Periode 2019-2024

(Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan)

Berdasarkan data jumlah peserta yang mendaftar pada aplikasi Mobile JKN (MJKN) dari tahun 2019 hingga 2024, terlihat adanya perubahan jumlah pendaftar setiap tahunnya. Pada tahun 2019, sebanyak 81.592 peserta terdaftar menggunakan aplikasi ini. Jumlah tersebut mengalami sedikit penurunan pada tahun 2020, dengan total pendaftar sebanyak 79.384 peserta, yang kemungkinan dipengaruhi oleh situasi pandemi COVID-19 yang membatasi aktivitas masyarakat. Penurunan ini berlanjut pada tahun 2021, di mana hanya 54.650 peserta yang terdaftar, yang mungkin menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut mengenai layanan digital ini.

Peningkatan mulai terlihat pada tahun 2022, dengan jumlah pendaftar naik menjadi 93.120 peserta. Lonjakan signifikan terjadi pada tahun 2023, di mana

tercatat 140.705 peserta terdaftar, yang mencerminkan efektivitas promosi dan edukasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Pada tahun 2024, jumlah pendaftar sedikit menurun menjadi 122.557 peserta. Secara keseluruhan, selama periode enam tahun ini, total 572.008 peserta telah menggunakan aplikasi Mobile JKN. Data ini menunjukkan peningkatan dalam memanfaatkan layanan digital untuk kemudahan akses layanan kesehatan, meskipun tetap diperlukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhan jumlah pengguna di masa mendatang.

Saat ini, fasilitas pelayanan kesehatan (faskes) telah mewajibkan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk berbagai keperluan administratif guna meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat kendala signifikan, terutama terkait dengan literasi digital masyarakat. Masih banyak peserta JKN yang belum memahami cara menggunakan teknologi digital, sehingga menghambat pemanfaatan aplikasi Mobile JKN secara optimal.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan, jumlah peserta JKN di Jakarta Selatan pada tahun 2024 tercatat sebanyak 2.402.434 orang, yang bahkan melebihi jumlah penduduk di wilayah tersebut sebesar 2.359.008 orang. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN, terdapat ketidaksinkronan yang cukup signifikan. Hingga akhir tahun 2024, jumlah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan tercatat sebanyak 1.745.134 kali, sementara total peserta yang telah mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN dalam enam tahun terakhir hanya mencapai 572.008 orang.

Ketimpangan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas penduduk telah terdaftar sebagai peserta JKN, belum semua peserta memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat aplikasi, keterbatasan akses terhadap perangkat digital dan internet, serta preferensi untuk tetap menggunakan layanan konvensional di kantor cabang atau melalui layanan telepon seperti Pandawa dan Call Center 165.

Berdasarkan data-data tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan banyak manfaat, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Untuk

mengatasi permasalahan tersebut, BPJS Kesehatan perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada aplikasi Mobile JKN. Diperlukan perbaikan sistem pelayanan pada fitur aplikasi Mobile JKN, peningkatan akses, edukasi yang lebih luas, peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi, dan pendekatan yang lebih inklusif terhadap kelompok peserta yang kurang familiar dengan teknologi merupakan langkah-langkah penting yang perlu diambil untuk memastikan keberhasilan pada program BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Jakarta Selatan dengan judul *“Efektivitas Pelayanan Kesehatan Melalui Mobile-JKN Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jakarta Selatan”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan pertanyaan peneliti, sebagai berikut: masalah penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana efektivitas layanan kesehatan melalui Mobile JKN pada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas melalui Mobile JKN pada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat dalam rangka menganalisa serta menjawab keingintahuan penulis terhadap perumusan masalah yaitu efektivitas layanan kesehatan melalui Mobile-JKN pada program BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan dan diharapkan juga dapat memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya sebagai referensi atau pendoman terkait dengan aplikasi Mobile JKN.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini sebagai bahan bacaan dan referensi tambahan untuk pemerintah tenaga kesehatan dan masyarakat agar dapat mengetahui lebih jauh serta lebih luas tentang efektivitas layanan aplikasi Mobile JKN pada program BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan dan dapat menjadi suatu pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kinerja aplikasi Mobile JKN, terutama dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam urutan sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, merupakan bagian pendahuluan dalam proposal skripsi yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta juga terdapat sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh seorang peneliti lainnya sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan terhadap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tidak hanya itu, dalam bab ini juga mengenai penyajian teori yang digunakan dalam penyusunan kerangka teori penelitian. Sehingga, dalam bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian atau penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, serta kerangka pemikiran.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai metode yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari, pendekatan penelitian yang

digunakan, penentuan informan dalam mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, pelaksanaan wawancara secara mendalam, dan juga dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada penelitian tersebut, dan juga lokasi serta jadwal penelitian akan dilaksanakan.

4. BAB IV PEMABAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi focus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan dengan dokumentasi, observasi, dan wawancara secara langsung dengan beberapa informan. Pada bab ini mencakup, gambaran umum lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan, serta pembahasan hasil peneltian secara mendalam.

5. BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Pada bagian akhir bab ini terdapat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dokumentasi penelitian dan biodata penulis.