

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara yang harus dijamin oleh negara sebagai bagian dari pembangunan nasional. Secara global, sistem kesehatan berkelanjutan diarahkan untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC), yaitu kondisi dimana seluruh masyarakat memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa hambatan finansial. Indonesia turut berkomitmen dalam pencapaian UHC melalui implementasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Program JKN berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat serta mendukung pemerataan layanan kesehatan di Indonesia.¹ SITASI Program ini bertujuan menjamin masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang adil, merata, dan bermutu sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan sosial. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan JKN menjadi bagian integral dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia.²

Sejalan dengan perkembangan era digital dan tuntutan global terhadap pelayanan publik yang efisien, BPJS Kesehatan melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan mutu layanan. Salah satu inovasi strategis tersebut adalah pengembangan Aplikasi *Mobile JKN*, sebuah platform digital berbasis layanan non-tatap muka yang dapat diakses oleh seluruh peserta JKN. Melalui aplikasi ini, peserta dapat mengakses berbagai layanan seperti perubahan data kepesertaan, konsultasi *online*, dan terutama fitur pendaftaran pasien rawat jalan secara daring.² Fitur ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi, mengurangi antrean di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), serta mempercepat alur pelayanan. Inovasi digital ini merupakan salah satu langkah konkret BPJS Kesehatan dalam mewujudkan transformasi layanan

kesehatan berbasis teknologi menuju sistem pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan.³

Namun demikian, ketersediaan teknologi digital tidak selalu diikuti oleh optimalnya pemanfaatan di kalangan masyarakat. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta JKN terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN menjadi hambatan utama dalam pelaksanaannya.⁴ Banyak peserta yang belum mengetahui fungsi dan cara penggunaan fitur pendaftaran daring, sehingga masih lebih memilih prosedur pendaftaran manual di loket. Kurangnya sosialisasi serta belum meratanya literasi digital di masyarakat menjadi penyebab utama rendahnya pemanfaatan aplikasi tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ketersediaan inovasi digital dengan kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan yang telah disediakan.⁵

Salah satu penyebab rendahnya pemanfaatan *Mobile* JKN adalah minimnya literasi digital pasien dan keterbatasan informasi yang mereka terima mengenai tata cara penggunaan aplikasi. Banyak pasien belum memahami manfaat praktis aplikasi, cara mengunduh, maupun langkah-langkah teknis pembuatan akun *Mobile* JKN.⁶ Padahal, penggunaan aplikasi ini dapat memberikan kemudahan seperti pemangkasan waktu tunggu, pengurangan antrean fisik, serta percepatan proses pendaftaran pasien di puskesmas. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang telah menggunakan pendaftaran daring melalui *Mobile* JKN merasa puas (73%), namun kendala utamanya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan kepada peserta. Artinya, keberhasilan implementasi inovasi digital di bidang kesehatan sangat bergantung pada tingkat pengetahuan dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi tersebut.³

Fenomena tingkat pemanfaatan layanan digital yang belum optimal pada fase awal implementasi turut ditemukan di Puskesmas Kamarang Kabupaten Cirebon, yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Cirebon Timur. Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara singkat dengan petugas rekam medis, menyatakan bahwa terkait penggunaan *Mobile JKN* di Puskesmas Kamarang hingga Triwulan III tahun 2025 menunjukkan cakupan 10,8%. Data terbaru pada bulan Oktober tahun 2025 terkait hal tersebut mengalami peningkatan menjadi 50% namun angka ini masih kurang dari standar yang ditetapkan oleh BPJS yaitu 100%. Petugas juga menyampaikan terkait adanya kendala yang dialami oleh pasien terkait penggunaan MJKN, seperti belum mengerti cara daftar atau cara menggunakan MJKN. Hal ini berdampak pada petugas yang mengalami kelelahan dan keluhan beban kerja ganda karena harus melayani pendaftaran manual sekaligus mengelola alur pendaftaran digital bahkan terkadang menyebabkan kendala jadwal menjadi *double*.

Upaya meningkatkan pengetahuan dan literasi digital masyarakat, diperlukan strategi edukasi yang efektif, interaktif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan pengguna layanan kesehatan. Salah satu media yang terbukti efektif dalam menyampaikan informasi kesehatan adalah melalui media video edukasi, karena media ini dapat menggabungkan unsur visual, suara, dan teks yang mampu menarik perhatian serta meningkatkan pemahaman masyarakat.⁷ Beberapa penelitian di bidang kesehatan menunjukkan bahwa media video dapat meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan motivasi masyarakat dalam mengubah perilaku kesehatan secara positif.⁸ Selain itu Video edukasi juga dinilai lebih unggul dibandingkan media cetak atau sosialisasi lisan karena memberikan pengalaman belajar yang lebih konkret dan mudah diingat.

Pada konteks *Mobile JKN*, video dapat digunakan sebagai panduan praktis mengenai cara mengunduh aplikasi, membuat akun, hingga langkah-langkah

melakukan pendaftaran rawat jalan secara daring.⁹ Keterbaruan penelitian ini terletak pada pengembangan dan penggunaan video edukasi *Mobile JKN* yang belum pernah diterapkan di Puskesmas Kamarang Kabupaten Cirebon sebagai media edukasi bagi pasien. Penelitian ini berfokus pada pengembangan dan penggunaan video edukasi mobile JKN yang belum pernah diterapkan di Puskesmas Kamarang kabupaten Cirebon sebagai media edukasi pasien. Penelitian bertujuan menghasilkan produk video edukasi yang layak digunkan serta menilai peningkatan pemahaman dan kemampuan pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Pengembangan media dilakukan melalui pendekatan *Research and Development* (R&D) yang meliputi tahap perancangan, validasi, revisi, dan uji coba produk. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Media video Edukasi Terhadap Penilaian Tentang Aplikasi *Mobile JKN* Pasien Di Puskesmas Kamarang Kabupaten Cirebon Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran media video edukasi aplikasi *Mobile JKN* terhadap peningkatan pengetahuan pasien di Puskesmas Kamarang Tahun 2025?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran media video edukasi aplikasi *Mobile JKN* terhadap peningkatan pengetahuan pasien di Puskesmas Kamarang Kabupaten Cirebon Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pasien terhadap media edukasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.
- b. Mengembangkan media video edukasi tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

- c. Mengetahui gambaran penilaian pasien terhadap media video edukasi yang telah diberikan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh melalui penelitian ini meliputi:

1. Bagi Lahan Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat menjadi alternatif media edukasi untuk meningkatkan penggunaan pendaftaran aplikasi *Mobile JKN* khususnya di wilayah Puskesmas Kamarang.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran terkait implementasi media dalam meningkatkan cakupan *Mobile JKN*.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat sebagai salah satu wujud mata kuliah yang sudah sekaligus memberikan pengalaman praktis secara langsung dalam merancang, melaksanakan, dan menganalisis data penelitian ilmiah.

E. Keaslian Penelitian

Table 1. 1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Herlinawati dkk. (2021)	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Deskriptif kuantitatif	Kepuasan pengguna aplikasi	Perbedaan terletak pada tidak menggunakan media video, hanya mengukur kepuasan
Syalfina dkk. (2022)	Pengaruh Video Edukasi terhadap Pengetahuan Sikap Peserta JKN tentang Skrining Riwayat	Quasi Eksperimen	Video edukasi, pengetahuan, sikap	Perbedaan terletak fokus pada skrining, kesehatan, bukan cakupan penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i>

Kesehatan				
Hanum dkk. (2022)	Analisis User Experience Aplikasi <i>Mobile</i> Peduli Lindungi Menggunakan HEART Metrics	Deskriptif kuantitatif	User experience, aplikasi kesehatan	Perbedaan terletak fokus aplikasi Peduli Lindungi, bukan <i>Mobile</i> JKN dan tidak meneliti cakupan penggunaan aplikasi
Panduwina (2023)	Pengaruh Video Edukasi terhadap pengetahuan Ibu-ibu PKK	Pre eksperimen	Video edukasi, pengetahuan	Perbedaan terletak hanya menilai pengetahuan, tidak menilai cakupan penggunaan aplikasi
Fadhilah (2024)	Pengaruh Video Edukasi terhadap Pemahaman dan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Pre-eksperimen	Video edukasi, pemahaman, penggunaan aplikasi	Perbedaan terletak pada fokus pada pemahaman & penggunaa, belum menilai cakupan secara luas di fasilitas kesehatan
Totok Subianto dkk. (2025)	Edukasi <i>Mobile</i> JKN sebagai Upaya Menuju Universal Health Coverage di Puskesmas Larangan Kota Cirebon	Sosialisasi & pendampingan	Edukasi, kesadaran penggunaan <i>Mobile</i> JKN	Perbedaan terletak pada Media edukasi berupa leaflet & sosialisasi, bukan Video

Kajian terhadap penelitian terdahulu yang disajikan dalam Tabel Keaslian Penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji pengembangan dan penerapan video edukasi *Mobile* JKN yang ditayangkan langsung di Puskesmas sebagai media edukasi bagi pasien. Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi, pengalaman penggunaan, atau edukasi kesehatan dengan topik yang berbeda, serta menggunakan media selain video atau dilakukan di

luar konteks pelayanan Puskesmas. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menilai aspek pengetahuan atau pemahaman tanpa mengembangkan media edukasi yang inovatif.

Penelitian ini memiliki keaslian dan keterbaruan karena mengembangkan media video edukasi Mobile JKN berbasis ilustrasi visual tiga dimensi (3D) yang memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, mulai dari proses pendaftaran hingga pemanfaatan berbagai fitur layanan yang tersedia. Media edukasi ini dirancang secara menarik, komunikatif, dan mudah dipahami oleh pasien sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka dalam memanfaatkan layanan digital kesehatan. Inovasi ini belum pernah diterapkan sebagai media edukasi di Puskesmas Kamarang. Melalui pendekatan *Research and Development (R&D)*, penelitian ini tidak hanya menghasilkan produk media edukasi yang layak digunakan, tetapi juga menguji pemanfaatannya dalam meningkatkan pemahaman pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi kajian yang masih terbatas terkait inovasi media promosi kesehatan digital dan pemanfaatan layanan Mobile JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama.