

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengguna *Mobile JKN* masyarakat Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat yang dibawah oleh RSUD Prof.Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar terus mengalami kenaikan pengguna dari bulan Januari hingga November 2024. Jumlah pengguna *Mobile JKN* meningkat sebesar total 25%, sedangkan transformasi digitalisasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengharapkan pada angka 100%. Humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. M.A Hanafiah SM telah meningkatkan penggunaan *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) kepada masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dilandasi oleh transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS mengeluarkan arahan kepada setiap lembaga kesehatan seperti rumah sakit, untuk mengarahkan peserta JKN mengakses aplikasi *Mobile JKN* tersebut. Arahan tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 24 tahun 2022, yang menyatakan bahwa proses transisi dari rekam medis manual ke elektronik harus rampung sebelum 31 Desember 2023 (Permenkes, 2022).

Bulan	Jumlah Pasien MJKN	Jumlah Pasien	Persentase Pasien MJKN
November	945	3826	25%
Oktober	1532	6681	23%
September	1500	5890	25%
Agustus	1517	6405	24%
Juli	1251	6324	20%
Juni	1148	6676	17%
Mei	321	6719	5%
April	86	6831	1%
Maret	61	6805	1%
Februari	49	6911	1%
Januari	52	6446	1%

Gambar 1.1 Penggunaan Mobile JKN di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Sumber: Data RSUD Prof.DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar (2024)

Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwasannya memang masyarakat Tanah Datar masih banyak yang belum menggunakan *Mobile JKN* untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Prof.Dr.M.A Hanafiah SM Batusangkar. Mulai dari pelaksanaan pada

bulan Januari hingga November tahun 2024, adanya peningkatan pemakaian *Mobile JKN* oleh masyarakat Tanah Datar. Dari data tersebut memperlihatkan bahwasannya *Mobile JKN* di kalangan pasien yang mengunjungi ke RSUD Prof.DR.M.A Hanafiah SM Batusangkar tidak mencapai setengah dari jumlah pasien per bulannya dalam penggunaan *Mobile JKN* untuk mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik.

Mobile JKN bisa menjadi alat kepada para pasien atau peserta JKN, untuk melakukan pendaftaran secara *online* ketika ingin berobat ke dokter di rumah sakit maupun puskesmas sekitarnya. Tidak hanya itu aplikasi *Mobile JKN* rekap medisnya juga bisa tercatat di aplikasi *Mobile JKN* tersebut. Meskipun saat ini digitalisasi dipercepat yang akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik, sebagian masyarakat ternyata tidak ingin meleak terhadap kemajuan teknologi saat ini.

Menurut Maureen Hitipeuw dalam *kompas.com* (2021) hal-hal yang membuat masyarakat tidak meleak terhadap teknologi yaitu, masyarakat merasa tidak punya waktu untuk belajar karena kesibukannya, beberapa masyarakat yang menganggap bahwa internet atau teknologi sesuatu yang mahal, dan sebagian masyarakat merasa internet bukan sesuatu yang penting. Hambatan terhadap teknologi tersebut sesuai dengan menurut (Yuliani et al., 2021) yang menyatakan sumber daya manusia yang menghadapi fase perkembangan teknologi memiliki keterbatasan yang menjadi faktor utama, diantaranya pengetahuan, keterampilan, dan finansial. Kondisi ini cukup memprihatinkan, karena kesehatan menjadi hal yang sangat krusial untuk khalayak masyarakat, pelayanan kesehatan yang sudah dipercepat dan dipermudah dengan digitalisasi, namun masyarakat masih tidak meleak dengan teknologi dengan anggapan bahwa teknologi justru tidak memudahkan masyarakat yang mengalami hambatan-hambatan tersebut. Salah satunya hal tersebut dapat dilihat pada kabupaten Tanah Datar di Sumatera Barat.

**Tabel 1.1 Perbandingan Penggunaan Internet, Populasi dan Kepesertaan JKN
Provinsi Sumatera Barat**

Wilayah	Persentase Pernah Akses Internet	Persentase Tidak Pernah Akses Internet	Populasi	Kepesertaan JKN
Kabupaten Tanah Datar	68,23%	31,77%	392,7 ribu	72,45%
Kabupaten Lima Puluh Kota	63,60%	36,40%	405,7 ribu	64,33%

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, 2024

Berdasarkan tabel di atas data BPS Sumatera Barat tahun 2024, sekitar 68,23% warga Kabupaten Tanah Datar pernah menggunakan internet, sedikit lebih tinggi dibandingkan Kabupaten Lima Puluh Kota yang mencapai 63,60%. Peserta dalam program JKN di Tanah Datar juga lebih tinggi, yaitu 72,45%, dibandingkan 64,33% di Lima Puluh Kota. Meskipun jumlah penduduk Tanah Datar 392,7 ribu jiwa lebih sedikit dibandingkan Lima Puluh Kota 405,7 ribu jiwa, data ini menunjukkan bahwa tantangan dalam memanfaatkan teknologi digital masih cukup signifikan. Oleh sebab itu, Kabupaten Tanah Datar dipilih sebagai lokasi penelitian karena dianggap cocok untuk mengkaji strategi komunikasi dalam mensosialisasikan aplikasi Mobile JKN, terutama di tengah keterbatasan akses internet.

Kabupaten Tanah Datar memiliki beberapa rumah sakit yang cukup besar, yakni Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA), dan Rumah Sakit Umum Swasta. Pertama ada RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah, kedua ada RSU Harapan Ibunda, lalu ada dua RSIA, yaitu RSIA Sayang Ibu, dan RSIA Fadhila Batusangkar. Diantara rumah sakit tersebut, rumah sakit kepemilikan oleh negara dan dibawah langsung oleh Pemerintah Kabupaten Tanah Datar adalah RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah. Maka dari itu penelitian ini akan membahas mengenai strategi sosialisasi penggunaan *Mobile* JKN RSUD Prof. Dr. M.A. Hanafiah Batusangkar.



Gambar 1.2 Sosialisasi Penggunaan Mobile JKN Pertama Kali di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

Sumber: https://www.instagram.com/rsud.batusangkar/p/C21vNtrP3pW/?img_index=1

Berdasarkan observasi sosial media, seperti yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar yang berada di Sumatera Barat, Kabupaten Tanah Datar, baru melaksanakan pelayanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* kepada setiap peserta JKN di bulan Januari tahun 2024, sedangkan aplikasi ini sudah diluncurkan oleh BPJS dari Tahun 2017. RSUD tersebut baru memulai memanfaatkan aplikasi mobile JKN pada Januari tahun 2024. Beberapa masyarakat tidak menggunakan aplikasi mobile JKN tersebut dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena masyarakat Kabupaten Tanah Datar ada yang tidak memiliki *smartphone*, dan merasa aplikasi *Mobile JKN* tersebut membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih rumit.

Mengacu pada dokumen profil RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar 2023 yang peneliti temukan, tahun 2023 jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar sebanyak 105.553 orang terjadi peningkatan 18,49% dari kunjungan tahun 2022 dimana jumlah kunjungan tahun 2022 sebanyak 89.083 orang. Dengan adanya fakta tersebut menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Tidak hanya itu,

peningkatan angka tersebut, menjadikan sebuah tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan, mengurangi waktu pasien di ruang tunggu, yang akan berujung meningkatkan kepuasan pasien. (RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar, 2023).

Keberhasilan tersebut muncul seperti halnya dalam mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Peneliti melakukan pra penelitian, bahwasannya di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar ditekankan pemakaian rekam medis elektronik, sehingga terjadi pembatasan pasien. Untuk pasien masing-masing dokter spesialis dari yang 60 pasien menjadi 40 pasien. Sehingga apabila pada hari tersebut ada tiga dokter, dalam sehari ada 120 pasien yang bisa dilayani oleh dokter, namun biasanya hanya 2 dokter yang tersedia, sehingga pasien yang tidak mendaftar *online* atau tidak memakai *Mobile JKN*, akan sulit mendapatkan nomor antrian. Karena situasi tersebut rumah sakit tetap memberikan kuota 10 orang yang tidak menggunakan *Mobile JKN*.

Melihat fenomena tersebut, rumah sakit sebagai lembaga kesehatan masyarakat, perlu memiliki strategi dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat mengenai aplikasi *Mobile JKN*. Rumah sakit tentu akan mengerahkan bagian Humas untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat mengenai inovasi baru aplikasi tersebut. Hal tersebut demi mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik dari rumah sakit, dan meningkatkan digitalisasi pelayanan kesehatan. Seorang humas harus bisa menyusun strategi komunikasi yang tepat untuk menjelaskan suatu inovasi terbaru kepada masyarakat, agar masyarakat bisa menerima inovasi tersebut.

Salah satu terobosan E-Government di Indonesia adalah aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini yang mempermudah peserta BPJS mengakses layanan kesehatan secara digital. Walaupun dianggap praktis dan efisien, jumlah pengguna aplikasi ini masih relatif sedikit (Safitri 2025).

Menurut El Zurina dalam pta pekanbaru go.id (2023) Sosialisasi ini memaparkan bahwa JKN merupakan program jaminan sosial nasional berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. KIS adalah tanda kepesertaan yang memungkinkan akses layanan kesehatan secara bertahap sesuai kebutuhan medis. Program JKN-KIS dirancang untuk menjamin perlindungan kesehatan bagi individu, keluarga, dan komunitas.

BPJS Kesehatan berperan besar dalam menyebarkan informasi tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada publik. Oleh karena itu, BPJS perlu mengembangkan

saluran komunikasi yang cepat, akurat, dan terkini untuk memudahkan interaksi dan penyebaran informasi. Dengan penyampaian informasi yang efektif, masyarakat dapat lebih tertarik untuk mendaftar atau beralih menjadi peserta BPJS (Wilanda 2016).

Perkembangan zaman yang serba cepat saat ini, digitalisasi menjadi upaya tepat untuk melaksanakan suatu agenda kegiatan. Digitalisasi tentu akan mempermudah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan, rekam data, dan masih banyak lainnya manfaat digitalisasi. Salah satu aspek kehidupan bermasyarakat yang harus dilakukan digitalisasi yaitu bidang kesehatan. Kesehatan tentu menjadi fokus pada zaman sekarang ini, karena apabila masyarakat yang sakit ingin berobat ke rumah sakit, namun belum mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang baik, akan membantu masyarakat yang sakit dalam proses pemulihan. Hal tersebut harus diwujudkan dari segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan di suatu instansi kesehatan, salah satunya rumah sakit. Masyarakat Indonesia saat ini data kesehatannya diinput pada lembaga kesehatan lainnya yaitu BPJS. Dalam memberikan layanan kesehatan terbaik untuk masyarakat, BPJS tentu menghadirkan program-program layanan kesehatan yang memudahkan masyarakat. Program tersebut dimulai dengan BPJS meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama Mobile JKN, merupakan salah satu bentuk digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Mobile JKN tersebut diluncurkan pada 15 November 2017, selain meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, aplikasi ini untuk memperluas akses untuk para pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

Menjadi bagian sosial di bidang kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar adalah pelayanan publik yang selalu melaksanakan tugas marketing, fungsi dan manajemen Rumah Sakit. RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar selalu melakukan perbaikan guna meningkatkan taraf manajemen rumah sakit, melakukan tugas dan fungsi rumah sakit secara profesional dan sepadan. Sebagai Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Tanah Datar, tentunya mempunyai tugas krusial memastikan kelanjutan kualitas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Tanah Datar.

Eskalasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar terus dilakukan selaras dengan melonjak permintaan masyarakat mengenai pelayanan yang optimal, berkualitas dan profesional. Pada bidang manajemen,

Rumah Sakit berhasil meraih peringkat Akreditasi Paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sebagai predikat paling tinggi dari komisi akreditasi Rumah Sakit Nasional menjadi lecutan semangat untuk menaikkan *level* pelayanan bagi pasien. Predikat paripurna ditandai dengan bintang lima didapat oleh RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar.

Penelitian terdahulu dengan judul “Upaya Komunikasi BPJS Kesehatan Kota Padang dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Mobile* JKN Melalui Bidang Mutu Layanan Keperawatan” yang dilakukan oleh Rahmat Fhadiel dan Indria Flowerina (2024). Penelitian ini dilandasi tantangan memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN, pada masyarakat yang kurang pemahaman dalam menggunakan aplikasi dengan hambatan yang dialami seperti sinyal dan *smartphone* tidak memadai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis data bersifat induktif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Komunikasi Lasswell, yang mencakup lima elemen proses komunikasi yaitu *who* (siapa), *what* (apa), *in which channel* (media), *to whom* (kepada siapa), dan *with what effect* (efek apa). Adapun hasil penelitian terdahulu cukup mempunyai kesamaan oleh penelitian ini pada membahas aplikasi *Mobile* JKN, dan perbedaannya pada bagian teori pembahasannya.

Penelitian terdahulu selanjutnya dengan judul “Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika” yang dilakukan oleh Fransiska Devada Sihotang (2023). Landasan penelitian ini penerapan transformasi digital oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Efektivitas Program dalam mengukur keberhasilan dengan lima indikator yaitu, pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Adapun hasil penelitian terdahulu cukup mempunyai kesamaan oleh penelitian ini pada membahas aplikasi *Mobile* JKN, perbedaannya pada bagian teori pembahasannya dan fokusnya pada efektivitas aplikasi *Mobile* JKN.

Sesuai dengan paparan di atas, maka penelitian mengenai sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Maka penelitian ini memakai metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan paradigma interpretatif. Peneliti berharap dengan penelitian ini

dapat berkontribusi pada keilmuan humas mengenai strategi komunikasi dan menjadi referensi mengenai strategi komunikasi oleh humas dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Berdasarkan masalah tersebut memicu penulis tertarik dalam meneliti permasalahan masih banyak masyarakat Kabupaten Tanah Datar yang tidak menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Prof. DR. M.A Hanafiah SM Batusangkar dengan judul penelitian “Analisis Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN oleh Humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar”.

1.2 Tujuan Penelitian

Melihat dari permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang maka peneliti tertarik untuk meneliti strategi komunikasi dan menetapkan bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Melihat dari permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang maka penelitian ini memiliki pertanyaan bagaimana strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh humas RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk digunakan dalam bidang keilmuan khususnya kehumasan. Kajian penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat praktis dalam memberikan kontribusi yang baik serta masukan untuk RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar

agar terus meningkat dalam hal pelayanan. Penelitian ini juga bisa menjadi referensi dan pertimbangan untuk perusahaan mengenai strategi komunikasi dalam sosialisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN oleh humas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai sejak bulan Oktober 2024, dengan lokasi penelitian di RSUD Prof. Dr. M.A Hanafiah SM Batusangkar. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis:

Tabel 1.2 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan	2024										2025																					
		Oktober				November				Desember		Januari				Februari				Maret		April				Mei		Juni		Juli			
1	Pencarian Konsep, Topik Penelitian dan Judul																																
2	Mengumpulkan Informasi dan Membuat Kerangka Latar Belakang																																
3	Proses Penyusunan Proposal BAB 1																																
4	Proses Penyusunan Proposal BAB 2																																

