

Analisis Kesenjangan Layanan Digital bagi Kalangan Lansia melalui Aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Bukit Hindu

Chrisyos Fradizha Galentine¹, Gracela Angelika², Pambajeng Luluh Dyah Pangestu³, Meilianna Devita Christina⁴, Fitriana Selvia⁵

¹ Universitas Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

E-mail: chrisyosfradizhagalentine@gmail.com, gracela.angelika06@gmail.com, pambajeng.pangestu@fisip.upr.ac.id, meilianna.devita@fisip.upr.ac.id, selviaf@fisip.upr.ac.id

KEYWORDS

Digital Divide
Elderly
Mobile JKN Application
Molnár's Theory

ABSTRACT

This study aims to analyze the digital service gap among the elderly in using the Mobile JKN application, encompassing constraints and barriers, the supporting roles of companions, and health service officers at the UPTD Puskesmas Bukit Hindu. The method employed is a qualitative approach through observation and in-depth interviews with elderly individuals, companions, and service officers, utilizing a purposive sampling technique. The research findings demonstrate that the use of the Mobile JKN application among the elderly is suboptimal. Specifically, many elderly individuals prefer direct registration and manual data entry at the health center over the online system. Based on Molnár's theory, there are 3 types of digital divides relevant to the elderly, thus, the researcher concludes that while the Mobile JKN application supports service efficiency and convenience, the support for independent digital literacy and capability among the elderly has not been fully realized.

Kata Kunci

Kesenjangan Digital
Kalangan Lansia
Aplikasi Mobile JKN
Teori Molnár

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan layanan digital bagi kalangan lansia pada penggunaan aplikasi mobile JKN. Mulai dari kendala dan hambatan, peran pendukung dari pendamping, serta petugas layanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Metode yang digunakan ialah dengan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap kalangan lansia, pendamping, dan petugas layanan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian membuktikan bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN bagi kalangan lansia kurang optimal dan maksimal. Realitanya, terdapat lansia lebih memilih pendaftaran dan input data diri secara langsung ke puskesmas, dibandingkan secara *online*. Berdasarkan teori Molnár yang digunakan, ada 3 tipe kesenjangan digital yang relevan dengan kalangan lansia, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi mobile JKN mendukung efisiensi layanan dan kemudahan. Akan tetapi, dukungan kemampuan dan pemahaman literasi digital secara mandiri bagi kalangan lansia belum secara maksimal terlaksana.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi yang signifikan dalam berbagai aspek, khususnya pada sektor kesehatan yang tidak terlepas dari inovasi. Di Indonesia, upaya ini diwujudkan melalui kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Implementasi SPBE bertujuan untuk memberikan layanan publik yang terintegrasi dan berkualitas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Fenomena ini menandai pergeseran dari layanan konvensional yang terbatas oleh ruang dan waktu, menuju layanan digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, ini menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) 2023, skill dan literasi digital masyarakat mengalami peningkatan sebesar 5,38% dari tahun sebelumnya. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2024 juga mengonfirmasi bahwa 72,78% penduduk Indonesia telah dapat mengakses internet (Rusdy & Flambonita, 2023). Namun, di balik angka penetrasi yang tinggi ini, terdapat fakta empiris yang menunjukkan bahwa masih adanya kesenjangan digital (*digital divide*). Artinya, akses dan kemampuan mengoperasikan teknologi tidak merata di semua kalangan masyarakat.

Menurut (Sandra, 2019) (Dalam Muhamad, 2024) istilah kesenjangan digital (*digital divide*) terbentuk untuk menggambarkan disparitas dalam memahami kemampuan dan akses teknologi, sehingga muncul istilah “mempunyai”

sebagai pemilik atau pengguna teknologi dan “tidak mempunyai” yang berarti sebaliknya. Salah satu kelompok yang paling rentan mengalami gagap teknologi ialah kalangan lanjut usia. Data BPS tahun 2022 menunjukkan bahwa hanya sekitar 14% lansia di Indonesia yang mampu mendayagunakan internet secara mandiri. Keterbatasan ini menyebabkan lansia menjadi sangat bergantung pada pihak lain, yang tidak hanya berdampak pada aktivitas digital mereka, tetapi juga dapat mengurangi rasa percaya diri dan partisipasi aktif dalam kehidupan sosial (Utari & Anisya, 2025).

Layanan kesehatan berbasis digital melalui aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan, mulai dari pendaftaran, antre, hingga informasi lainnya. Namun, masih banyak lansia mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN, mulai dari kendala mendasar seperti menyalakan smartphone, mengakses fitur aplikasi, hingga kesulitan dalam mengisi formulir pendaftaran antrean secara daring (Rusdy & Flambonita, 2023).

Kesenjangan antara desain layanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN masih mengalami hambatan untuk digunakan oleh kalangan lansia. Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Bukit Hindu, kota Palangka Raya. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa beberapa pasien lansia masih belum mampu menggunakan aplikasi mobile JKN secara mandiri. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kesenjangan layanan digital bagi kalangan lansia, seperti kendala atau hambatan dalam mengakses aplikasi mobile JKN, faktor pendukung penggunaan aplikasi bagi lansia, serta merumuskan solusi dan rekomendasi untuk meningkatkan kemampuan literasi digital kalangan lansia dengan tujuan mendorong kalangan lansia yang aktif dan adaptif terhadap transformasi layanan digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan jenis penelitian studi literatur dan wawancara, serta observasi langsung ke UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Data penelitian

dikompilasi melalui data primer yang dikumpul lewat wawancara mendalam, bersifat semi-terstruktur dengan informan kunci yang dipilih melalui teknik purposive sampling untuk mendapatkan informan sesuai kriteria yang telah ditentukan, sehingga relevan dan selaras dengan topik penelitian, serta studi literatur terkait penelitian terdahulu yang dihubungkan dengan berbagai jenis literatur. Mulai dari buku, jurnal ilmiah (artikel), maupun literatur yang relevan dengan kesenjangan digital pada kalangan lansia melalui aplikasi Mobile JKN di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Bukit Hindu. Adapun pengumpulan data diperoleh dari lansia yang berkunjung untuk mendapatkan layanan kesehatan secara langsung ke UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Kategori informan yang kami peneliti tuju, yaitu berdasarkan dari lansia aktif kontrol bulanan, lansia mandiri, lansia terbantu, dan lansia terdaftar, serta kami juga memerlukan informan tambahan yaitu dengan spesifikasi petugas layanan dan pendamping lansia, seperti pasangan dan anak/cucu yang bersangkutan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kesenjangan digital dalam transformasi layanan online saat ini sedang meningkat pada kalangan lansia. Terkhususnya, dalam pemanfaatan aplikasi mobile JKN untuk proses pendaftaran dan antrean, baik layanan kesehatan di rumah sakit atau puskesmas. Aplikasi Mobile JKN merupakan transformasi digital dalam model bisnis BPJS Kesehatan. Sebelumnya, model ini terfokus pada aktivitas administratif konvensional. Namun, kini telah mengalami pembaruan untuk memudahkan peserta mengakses layanan kapan saja dan dimana saja, tanpa terkendala oleh waktu (Lutviani, 2025). Inovasi proses layanan kesehatan melalui aplikasi mobile JKN disebabkan adanya diskriminasi layanan, banyaknya pasien yang harus dilayani dalam satu waktu, sehingga tidak terkendali secara optimal. Dengan demikian penelitian ini didasarkan pada teori (Molnár, 2003) (Dalam Puspitaningrum, 2021) menyatakan ada 3 tipe dalam kesenjangan digital, yaitu access divide (kesenjangan akses), usage divide (kesenjangan penggunaan), quality of use divide (kesenjangan kualitas penggunaan).

1. Kesenjangan Akses

Dalam proses transformasi digital di UPTD Puskesmas Bukit Hindu ditemukan bahwa penerapan aplikasi mobile JKN masih kurang maksimal. Pertama, adanya keterbatasan kepemilikan smartphone pribadi bagi kalangan lansia, menghambat aksesibilitas dalam penggunaan aplikasi mobile JKN, sehingga menyebabkan tidak semua cakupan kalangan lansia dapat secara aktif dan adaptif terlibat pada era digitalisasi layanan. Kedua, kalangan lansia tidak begitu produktif untuk memanfaatkan teknologi digital, sehingga tingkat keinginan untuk mengoptimalkan kehadiran aplikasi mobile JKN sangat rendah. Ketiga, selain hanya disebabkan oleh faktor sebelumnya, penurunan kualitas penglihatan pada lansia juga menjadi permasalahan yang mempengaruhi produktivitas mereka untuk memperoleh akses layanan secara online.

2. Kesenjangan Penggunaan

Walaupun inovasi teknologi dalam pelayanan kesehatan telah tersedia. Pada realitanya, di UPTD Puskesmas Bukit Hindu tidak semua kalangan masyarakat mampu mendayagunakan aplikasi tersebut secara mandiri. Salah satunya ialah kalangan rentan, yaitu lanjut usia. Ada beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi oleh kalangan lansia di UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Di antaranya, lansia gagap teknologi, lemah dalam literasi digital, dan tingkat pemahaman terhadap teknologi tidak maksimal. Penyebab pertama, adanya perbedaan zaman yang dihadapi oleh kalangan lansia. Keterlambatan lansia untuk menerima edukasi terkait platform digital menurunkan kemampuan dasar terhadap penggunaan smartphone, sehingga kalangan lansia masih sulit untuk beradaptasi secara mandiri untuk mengoperasikan layanan kesehatan melalui aplikasi. Kedua, kalangan lansia lemah terhadap pemahaman pengisian data. Integrasi data melalui verifikasi diri, input keluhan, nama, dan usia cukup membuat lansia merasa kesukahan untuk akses ke tahap berikutnya. Ketiga, perbedaan pola pikir mempengaruhi keputusan lansia untuk memanfaatkan kehadiran aplikasi mobile JKN. Masih terdapat lansia yang memutuskan untuk tetap mendapatkan layanan secara manual dengan alasan tidak mengerti cara mengoperasikannya.

3. Kesenjangan Kualitas Penggunaan

Proses layanan pendaftaran atau antrian di UPTD Puskesmas Bukit Hindu pada awalnya masih dengan sistem manual. Namun, seiring adanya penerapan e-government, mendorong berbagai segmen pemerintahan untuk mengaplikasikan sistem layanan digital. Di tengah pesatnya modernisasi layanan kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN, kalangan lansia sering kali tertinggal karena berbagai hambatan teknis maupun psikologis. Aplikasi Mobile JKN sendiri sebenarnya merupakan inovasi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan masyarakat. Inovasi ini memungkinkan peserta BPJS untuk mengakses informasi kepesertaan, melakukan pembayaran, hingga mengambil nomor antrian tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan secara fisik. Namun, kenyataan di lapangan, khususnya di UPTD Puskesmas Bukit Hindu, menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur-fitur modern ini belum menyentuh seluruh tingkatan masyarakat secara merata. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, sebagian besar lansia di UPTD Puskesmas Bukit Hindu masih sangat bergantung pada sistem pendaftaran manual. Narasumber lansia mengungkapkan bahwa mereka belum pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk proses berobat. Daripada mendaftar secara mandiri melalui smartphone, mereka lebih memilih datang langsung ke loket pelayanan dan menyerahkan kartu BPJS fisik kepada petugas layanan. Ini menunjukkan bahwa sistem konvensional masih menjadi area aman bagi lansia, meskipun pemerintah telah mendorong digitalisasi layanan melalui kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Rendahnya pemahaman lansia terhadap fitur aplikasi menyebabkan ketergantungan pada layanan konvensional dan bantuan keluarga (Magdalena et al., 2025).

Di UPTD Puskesmas Bukit Hindu, kalangan lansia lebih sering dijumpai untuk melakukan pelayanan cek kesehatan, maupun kontrol kesehatan bulanan. Beberapa lansia pengguna aplikasi mobile JKN mengungkapkan ketika mereka melakukan pendaftaran via online, biasanya di saat sudah berada di puskesmas. Ini membuktikan bahwa kalangan lansia masih sangat membutuhkan arahan, serta bimbingan

dari petugas loket layanan yang ada. Meskipun demikian, ada kesadaran dari para lansia bahwa penggunaan aplikasi sebenarnya dapat mempercepat proses pelayanan jika mereka mampu menggunakannya. Namun, tanpa adanya edukasi yang intensif dan pendampingan untuk lansia, potensi realisasi aplikasi mobile JKN akan sulit tercapai di kalangan lanjut usia. Edukasi yang informatif dan disusun secara khusus sangat dibutuhkan untuk kalangan lansia bisa paham penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan baik. Di UPTD Puskesmas Bukit Hindu, peran petugas loket layanan menjadi sangat penting sebagai penghubung antara teknologi dengan kalangan lansia, hal ini untuk mengatasi kesenjangan digital bagi kalangan rentan tersebut. Tanpa edukasi yang tepat, aplikasi Mobile JKN bagi lansia mungkin hanya akan dianggap sebagai syarat tambahan yang menyulitkan, bukannya solusi yang memudahkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, petugas layanan menunjukkan sikap yang antisipatif, namun tetap fleksibel dalam menghadapi transformasi layanan digital dari sistem manual. Petugas menyadari bahwa meskipun aplikasi mobile JKN dirancang untuk efisiensi layanan dalam mempercepat proses administrasi, realita di meja pendaftaran menunjukkan bahwa pendampingan langsung tetap tidak bisa dihilangkan sepenuhnya. Sikap responsif petugas terlihat dari kesediaan mereka untuk tetap melayani pendaftaran secara manual bagi lansia yang sama sekali tidak memahami teknologi. Petugas di UPTD Puskesmas Bukit Hindu seringkali mengambil peran sebagai pendamping digital dengan membantu lansia mendaftarkan diri melalui mesin antrian atau perangkat puskesmas ketika mereka tidak memiliki atau tidak mampu menggunakan aplikasi tersebut. Namun, perlu disadari bahwa kemampuan petugas layanan puskesmas dalam menangani kendala teknis pada aplikasi mobile JKN memiliki keterbatasan. Terdapat masalah-masalah teknis yang lebih kompleks, seperti akun yang terkunci akibat lupa kata sandi, nomor ponsel yang sudah tidak aktif, hingga kegagalan verifikasi data kepesertaan yang memerlukan validasi lebih lanjut. Menghadapi kondisi ini, pihak UPTD Puskesmas Bukit Hindu mengarahkan para lansia atau pendampingnya

untuk mendatangi layanan Mobile BPJS Keliling atau langsung ke kantor BPJS Kesehatan terdekat. Arahan ke BPJS Keliling ini menjadi solusi terbaik bagi kendala yang tidak bisa diselesaikan di loket puskesmas, memastikan bahwa setiap masalah administratif digital tetap memiliki jalan keluar melalui bantuan tenaga profesional yang lebih memahami sistem inti BPJS.

4. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran peserta terhadap aplikasi mobile JKN masih rendah. Peran petugas tidak sekadar berfungsi sebagai operator sistem, melainkan sebagai penjamin bahwa hak administrasi kesehatan kalangan lansia tetap terpenuhi, meskipun mereka menghadapi kesenjangan digital pada era transformasi digital ini. Upaya petugas yang menyelaraskan antara tuntutan digitalisasi dan keterbatasan pasien lansia menjadi kunci utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan akuntabel. Dari hasil wawancara dan observasi di UPTD Puskesmas Bukit Hindu menunjukkan bahwa sebagian besar lansia masih sangat bergantung pada bantuan orang lain untuk mengakses layanan pendaftaran. Peran pendamping ini terbagi menjadi dua pilar utama yaitu anggota keluarga dan petugas layanan kesehatan. Pendamping dari keluarga, seperti pasangan, anak atau cucu sebagai pemberi bantuan utama bagi lansia yang memiliki perangkat teknologi, tetapi tidak memahami cara penggunaan aplikasi, dan sebaliknya. Ini menunjukkan bahwa tanpa campur tangan generasi yang lebih muda, akses digital bagi lansia bisa terputus. Selain keluarga, petugas layanan di puskesmas sering kali harus mengambil alih proses input data pada mesin antrian atau aplikasi secara langsung karena lansia merasa bingung atau takut salah saat mencoba sendiri. Secara keseluruhan, peran pendamping bukan sekadar membantu secara khusus, melainkan memberikan rasa percaya diri bagi lansia bahwa mereka tetap bisa mendapatkan hak layanan kesehatan di tengah arus digitalisasi yang sudah modern.

5. Referensi

Bisnis, A. (2025). *ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN*. 14, 863–871.

<https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1438>

- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). *PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA UIN .*
- Di, S., Daerah, P., & Mewujudkan, U. (n.d.). *PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK Oleh : 95, 218–239.*
<https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Dimas, M., Fahlevvi, M. R., & Sumbawa, P. K. (2024). *Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa.* 6(2), 194–215.
- Kemkes RI. (2024). *Kemkes dan Starlink akan Sediakan Akses Internet di Puskesmas Terpencil dan Terluar.* Mei 9, 2026, diambil dari
<https://kemkes.go.id/eng/%20kemkes-dan-starlink-akan-sediakan-akses-internet-di-puskesmas-terpencil-dan-terluar>
- Liputan6. (2024). *Kesenjangan Digital di Layanan Kesehatan, Ratusan Puskesmas Belum Punya Akses Internet.* Mei 9, 2026, diambil dari
<https://www.liputan6.com/health/read/5912457/kesenjangan-digital-di-layanan-kesehatan-ratusan-puskesmas-belum-punya-akses-internet>
- Magdalena, M., Wahyuni, D., Kapitan, G. D., Keyra, M., Saveryani, M., Pare, D., Laba, E. F., Putri, S. E., Huky, R., Kadek, T. T., Kase, C. A., & Nahas, R. B. (2025). *Edukasi Pentingnya Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada Lansia di Salah Satu Klinik di Kota Kupang.* 3(9), 4510–4517.
- Penelitian, A. (2026). *Digital Exclusion of Older People in the Era of Digital Transformation: The Role of Generation Z as Mediators of Technology Access Annisa Fauziyyah.* 23(1).
- Puspitaningrum, L. (n.d.). *Peran Negara dalam Mengurangi Ketimpangan Digital : Studi Kasus Afrika Selatan.* 39–58.
- Putri, N. Z. (2023). *Konsep Kesenjangan Digital dan Faktor yang Mempengaruhi Kesenjangan Digital.* 398–402.