BAB I

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital secara global telah mendorong transformasi sistem pembayaran di berbagai sektor pelayanan, termasuk sektor kesehatan. Berdasarkan data sekunder dari laporan pemerintah dan publikasi resmi terkait transformasi digital kesehatan, adopsi sistem pembayaran digital di rumah sakit Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan kebijakan digitalisasi layanan kesehatan. Meski demikian, sebagian besar fasilitas kesehatan di Indonesia masih menggunakan sistem pembayaran manual yang rentan terhadap keterlambatan transaksi, kesalahan pencatatan, dan pemborosan sumber daya. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien (Susanti & Dewi, 2025).

Perkembangan tersebut mendorong pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk memperkuat regulasi dan kebijakan digitalisasi guna meningkatkan efisiensi serta mutu pelayanan kesehatan. Di Indonesia, pemerintah melalui Bank Indonesia dan Kementerian Kesehatan mendorong digitalisasi layanan sebagai bagian dari transformasi sistem kesehatan nasional. Laporan WHO (2022) menegaskan bahwa transformasi pembayaran elektronik merupakan strategi fundamental dalam memperkuat sistem kesehatan yang inklusif, aman, dan berkelanjutan (WHO, 2022). Pemberlakuan dan penerapan *e-money* ini sudah sah setelah Bank Indonesia (BI) mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Di Indonesia sendiri sudah ada 37 *e-money* yang terdaftar di Bank Indonesia. Kebijakan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan mendapat perhatian serius melalui program prioritas Kementerian Kesehatan, yang menargetkan digitalisasi sistem rumah sakit sebagai bagian integral dari reformasi sistem kesehatan nasional (Kemenkes RI, 2022). Implementasi metode pembayaran digital di rumah sakit kini menjadi solusi krusial untuk mempercepat proses administrasi pasien sekaligus meminimalisir hambatan transaksi tunai di loket

pembayaran. Penggunaan *e-money* sendiri sudah banyak dalam keseharian masyarakat Indonesia. Semakin hari semakin meningkat pula minat masyarakat Indonesia dalam penggunaan *e-money* tersebut. Berdasarkan data dari tahun 2018 hingga 2024, nilai transaksi *e-money* mengalami lonjakan drastis dari Rp47,19 triliun pada tahun 2018 menjadi Rp495,43 triliun pada tahun 2024. Kenaikan ini mencerminkan pergeseran preferensi masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai yang lebih cepat dan praktis (Filda et al., 2025).

Pembayaran digital adalah sistem pembayaran non-tunai yang diterapkan di rumah sakit untuk mempermudah proses transaksi layanan kesehatan. Kehadiran sistem ini menjadi solusi atas berbagai kendala pada metode manual, seperti antrean yang panjang, potensi kesalahan pencatatan, serta kurangnya transparansi biaya (Rambe et al., 2026). Berbagai bentuk pembayaran digital yang umum digunakan antara lain e-wallet, QRIS, mobile banking, dan metode non-tunai lainnya. Pada generasi milenial, penggunaan QRIS tergolong cukup tinggi, namun belum sepenuhnya konsisten. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti masih adanya preferensi terhadap pembayaran tunai, keterbatasan fasilitas digital, serta kurangnya pemahaman mengenai manfaat penggunaan QRIS (Harmanses et al., 2025). Secara fungsi, transaksi digital memiliki kesamaan dengan transaksi tunai sebagai alat pembayaran. Namun, transaksi digital menawarkan keunggulan dari segi kepraktisan dan efisiensi, karena dapat dilakukan menggunakan satu perangkat tanpa perlu menyediakan uang kembalian (Pratama & Purnomo, 2023).

Meskipun kemudahan dan kepraktisan pembayaran digital belum sepenuhnya diterima oleh seluruh pasien rumah sakit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi manfaat dan tingkat pemanfaatannya, yang dipengaruhi oleh keterbatasan pemahaman, kurangnya sosialisasi, serta kebiasaan menggunakan pembayaran konvensional. Kondisi tersebut berdampak pada antrean pembayaran dan belum optimalnya efisiensi administrasi, sehingga minat pasien menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan pembayaran digital. Tanpa adanya minat dan penerimaan dari pasien, fasilitas pembayaran digital yang tersedia tidak dapat

dimanfaatkan secara maksimal. Dengan adanya akses yang lebih baik terhadap informasi kesehatan, pasien dapat membuat keputusan yang lebih baik terkait perawatan mereka (Bangun et al., 2024).

Data sekunder dari literatur ilmiah juga menunjukkan bahwa pengetahuan dan edukasi terhadap penggunaan alat pembayaran nontunai seperti *e-money* dan *e-wallet* menjadi elemen penting dalam meningkatkan adopsi transaksi digital di masyarakat**.** Studi lain di sebuah rumah sakit besar di Jakarta menunjukkan bahwa pasien atau penanggung jawab pasien memilih pembayaran tunai sebanyak 48% dan memilih menggunakan debit 22% dan pasien yang memilih pembayaran QRIS hanya sebanyak 30%, banyaknya pasien yang memilih menggunakan pembayaran tunai menggambarkan bahwa banyak masyarakat sekitar yang masih belum mengetahui akan keberadaan QRIS (Rosita et al., 2024)**.** Penelitian lain pada tahun 2025 di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar menyatakan bahwa rata-rata penggunaan QRIS hanya *e-wallet* mencapai 20%, sedangkan penggunaan transfer dan kartu debit sekitar 0,5%. Penelitian Khairin dkk, menyatakan bahwa era digital mendorong tren transaksi non-tunai sebagai alternatif pembayaran yang semakin populer, namun penggunaan *e-money* dan *e-wallet* masih perlu didukung dengan edukasi yang lebih intensif agar masyarakat memahami manfaat, serta cara penggunaannya secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa selain ketersediaan teknologi, persepsi dan literasi pengguna terhadap sistem pembayaran digital perlu diperkuat untuk mengurangi hambatan adopsi dan meningkatkan kepercayaan terhadap transaksi non tunai dalam berbagai konteks layanan publik. Saat ini fungsi dompet dan uang fisik mulai berkurang peminatnya karena adanya *e-money* dan *e-wallet* yang dipandang lebih efisien dan memudahkan orang-orang dalam melakukan transaksi serta memenuhi segala tuntutan dan gaya hidup masyarakat modern saat ini(Khairin et al., 2023).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi serta mendorong minat masyarakat untuk menggunakan sistem pembayaran digital, sebagaimana dibuktikan Rahmania et al. (2022) menyatakan bahwa 92% responden mengalami peningkatan literasi digital setelah

menerima video edukasi *e-wallet* dan 64% menyatakan video edukasi membantu mengurangi perilaku konsumtif**.** Sejalan dengan itu, Khairin et al. (2023) menegaskan bahwa edukasi menjadi faktor kunci peralihan dari pembayaran tunai ke digital, di tengah tingginya penggunaan e-wallet di Indonesia yang mencapai 81%**,** penggunaan virtual account 60%**,** serta metode QR/QRIS sebesar 31%.Sementara itu, Unggul et al. (2024) menemukan bahwa minat penggunaan QRIS di rumah sakit dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, tingkat kepercayaan, dan pemahaman alur pembayaran digital. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi pembayaran digital di layanan kesehatan sangat bergantung pada efektivitas media edukasi, selain ketersediaan teknologi.

Media edukasi video ini diharapkan dapat membantu pasien dalam memahami penggunaan pembayaran digital secara mandiri, mengurangi kebingungan saat proses administrasi, serta mendorong perubahan perilaku dari pembayaran tunai ke non-tunai. Selain itu, penggunaan media ini juga memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta menciptakan proses layanan yang lebih cepat, praktis, dan nyaman bagi pasien di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menyusun kegiatan KIE dalam bentuk media edukasi video berjudul "Pembayaran Digital untuk Kemudahan Layanan Pasien di Rumah Sakit"**.** Media ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan minat pasien dalam menggunakan pembayaran digital, memperkenalkan jenis dan alur pembayaran digital di rumah sakit, serta menjelaskan manfaat transaksi non-tunai. Dengan adanya media edukasi video ini, diharapkan pasien dapat lebih memahami dan tertarik untuk memanfaatkan pembayaran digital sehingga proses pelayanan di rumah sakit menjadi lebih cepat, efisien, dan nyaman bagi pasien. Media edukasi video ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien mengenai pembayaran digital di rumah sakit. Selain itu, media ini dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dan mengurangi antrean pembayaran. Video edukasi ini juga dapat menjadi sarana informasi yang mudah diakses untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan kesehatan.