BAB I
PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, meliputi rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, aspek pembiayaan merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan (Hidayati dan Sari, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mendorong transformasi sistem kesehatan secara global, termasuk dalam pengelolaan pembiayaan dan administrasi pelayanan kesehatan. Digitalisasi administrasi kesehatan dipandang sebagai strategi penting untuk meningkatkan efisiensi layanan, transparansi pengelolaan data, serta kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Irawati et al., 2023). *World Health Organization* (WHO) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pembiayaan kesehatan dan pencapaian *Universal Health Coverage* (UHC) melalui skema asuransi kesehatan sosial maupun komersial (WHO, 2021). Di Indonesia, digitalisasi administrasi kesehatan terus dikembangkan, terutama dalam sistem pembiayaan berbasis asuransi kesehatan. Pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi asuransi dinilai mampu meningkatkan akurasi pencatatan data, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi kesalahan administratif (Rajebta et al., 2025).

Penyelenggaraan asuransi kesehatan swasta di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menjadi dasar hukum pelaksanaan usaha asuransi, termasuk pengaturan hak dan kewajiban pemegang polis serta perusahaan asuransi. Regulasi ini diperkuat dengan berbagai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur standar produk, pemasaran dan perlindungan konsumen dalam asuransi kesehatan. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur sistem jaminan kesehatan nasional yang bersifat wajib, sehingga asuransi kesehatan swasta berperan sebagai pelengkap dalam sistem pembiayaan kesehatan

nasional (Syam et al., 2023). Biaya kesehatan diartikan sebagai sejumlah dana yang harus disediakan untuk menyelenggarakan dan memanfaatkan berbagai upaya kesehatan bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Hidayati dan Sari, 2021).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2025 hanya sekitar 0,51% penduduk Indonesia memiliki asuransi kesehatan swasta, menurun dari 0,54% pada tahun 2023. Kondisi ini juga terlihat di tingkat regional, di mana kepemilikan asuransi kesehatan swasta di Jawa Timur hanya mencapai 0,39%, angka yang bahkan lebih rendah dari rata-rata nasional (BPS, 2025). Rasio kepemilikan asuransi kesehatan swasta di Indonesia tergolong sangat rendah. Pemilik asuransi swasta umumnya adalah pria berusia 45 tahun ke atas, berpendidikan menengah ke bawah dan menikah. Banyak responden memiliki keluarga kecil, bekerja dan menunjukkan kondisi ekonomi baik. Sebagian besar tinggal di kota, memiliki akses internet dan tidak mengalami masalah kesehatan. Hasil ini menunjukkan bahwa asuransi kesehatan swasta menjangkau kelompok tertentu saja dan belum meluas, meskipun akses digital cukup baik (Putri et al., 2022).

Asuransi kesehatan merupakan salah satu alternatif pembiayaan pelayanan kesehatan yang terus berkembang dan berperan penting dalam mendukung pencapaian UHC. WHO mendorong setiap negara untuk memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat melalui skema asuransi, baik sosial maupun komersial. Asuransi kesehatan bertujuan untuk menjamin akses pelayanan kesehatan bagi individu yang mengalami gangguan kesehatan tanpa memandang kondisi ekonomi, melalui mekanisme penjaminan antara pihak penanggung *(insurer)* dan pihak tertanggung *(insured)* (Irawati et al., 2023). Meskipun memiliki dasar hukum yang jelas, pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pembiayaan, prosedur administrasi dan proses klaim asuransi kesehatan swasta masih tergolong rendah. Rendahnya pemahaman tersebut dapat menghambat pemanfaatan asuransi kesehatan secara optimal serta memengaruhi efektivitas penerapan sistem administrasi kesehatan berbasis digital (Syam et al., 2023). Namun, implementasi sistem digital tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan

tingkat pemahaman masyarakat yang memadai. Keterbatasan literasi kesehatan dan literasi digital menjadi hambatan utama dalam optimalisasi digitalisasi administrasi kesehatan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan sistem dan aplikasi digital (Rajebta et al., 2025).

Rendahnya pemahaman masyarakat Indonesia terhadap asuransi kesehatan swasta tercermin dari data literasi yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berdasarkan Roadmap Perasuransian Indonesia 2023-2027 yang diterbitkan OJK, tingkat literasi masyarakat pada sektor perasuransian baru mencapai 31,7%, sementara tingkat inklusi atau penggunaan asuransi hanya 16,6%. Kondisi ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh penduduk Indonesia belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai mekanisme asuransi kesehatan swasta (OJK, 2023). Penelitian (Chairunnisya dan Mafruhah, 2025) yang dilakukan terhadap 200 responden kelompok dewasa awal di Jakarta ditemukan bahwa hanya 3,28% penduduk yang memiliki asuransi kesehatan swasta, sementara faktor pemahaman dan preferensi individu terhadap asuransi kesehatan swasta terbukti berpengaruh signifikan terhadap rendahnya angka kepemilikan. Rendahnya kepemilikan asuransi kesehatan swasta di Indonesia tidak dipengaruhi oleh kemampuan finansial, melainkan seberapa jauh masyarakat memahami mekanisme dan manfaat pembiayaan asuransi kesehatan swasta.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kesenjangan literasi asuransi kesehatan swasta secara langsung menghambat efektivitas digitalisasi administrasi kesehatan, sehingga upaya edukasi masyarakat menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Rajebta et al., 2025). Upaya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap sistem pembiayaan dan administrasi pelayanan kesehatan memerlukan media edukasi yang efektif dan mudah dipahami. Media audio-visual berupa video dinilai efektif dalam menyampaikan informasi kesehatan karena mampu mengombinasikan unsur visual, teks dan audio sehingga memudahkan pemahaman informasi yang bersifat prosedural. Video edukasi dapat menampilkan simulasi langkah-langkah pelayanan dan penggunaan sistem digital secara nyata, sehingga membantu masyarakat memahami proses administrasi asuransi kesehatan (Syalfina et al., 2025). Penelitian (Fadhilah dan Subkhi, 2024) menunjukkan bahwa penggunaan media video dalam

edukasi kesehatan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman sasaran secara signifikan dibandingkan metode penyuluhan konvensional.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu media KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) yang mampu menyampaikan informasi mengenai pembiayaan asuransi kesehatan swasta dan prosedur administrasi pelayanan kesehatan berbasis digital secara sistematis, komunikatif dan mudah dipahami. Oleh karena itu, penulis menyusun media KIE berbasis video dengan judul "Cara Cerdas Menggunakan Asuransi Kesehatan Swasta" sebagai sarana edukasi bagi masyarakat. Media ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pembiayaan asuransi kesehatan swasta, mendukung kelancaran proses administrasi pelayanan kesehatan, serta berkontribusi dalam mendukung implementasi digitalisasi administrasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.