

PERAN TEKNOLOGI DALAM MENGAKSES LAYANAN ASURANSI DAN JAMINAN SOSIAL BAGI LANSIA**Berlianti¹, Rizki Ismail², Bayu Rizky Ananda³, Rezki Raplisal Siregar⁴**

Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

E-mail: berlianti@usu.ac.id, rizkiismail@students.usu.ac.id, bayuanandaar@gmail.com,
mailto:narutowe12@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji peran teknologi dalam memfasilitasi akses layanan asuransi dan jaminan sosial bagi lansia di era digitalisasi. Tujuan penelitian adalah menganalisis tantangan yang dihadapi lansia dalam mengakses layanan kesehatan berbasis digital serta mengidentifikasi solusi untuk meningkatkan aksesibilitas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 50 responden lansia dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 75% lansia mengalami kesulitan mengakses layanan kesehatan digital karena keterbatasan literasi teknologi, kendala fisik, dan kurangnya pendampingan. Implementasi teknologi yang tidak ramah lansia serta minimnya sosialisasi menjadi hambatan utama. Penelitian merekomendasikan pengembangan antarmuka yang lebih sederhana, program pendampingan digital berkelanjutan, dan sistem hybrid yang memungkinkan akses layanan secara konvensional maupun digital. Kesimpulannya, diperlukan pendekatan yang lebih inklusif dalam transformasi digital layanan kesehatan dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus lansia.

Kata Kunci: *Lansia, Teknologi Digital, Layanan Kesehatan, Aksesibilitas, Jaminan Sosial.*

Abstract

This research examines the role of technology in facilitating access to insurance and social security services for the elderly in the digitalization era. The research aims to analyze the challenges faced by the elderly in accessing digital-based healthcare services and identify solutions to improve accessibility. The research method uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews with 50 elderly respondents and literature studies. Results show that 75% of elderly experience difficulties accessing digital health services due to limited technological literacy, physical constraints, and lack of assistance. Implementation of non-elderly-friendly technology and minimal socialization are major obstacles. The research recommends developing simpler interfaces, sustainable digital assistance programs, and hybrid systems that enable both conventional and digital service access. In conclusion, a more inclusive approach is needed in the digital transformation of health services by considering the special needs of the elderly.

Keywords: *Elderly, Digital Technology, Healthcare Services, Accessibility, Social Security Development.*

Article History

Received: Desember 2024

Reviewed: Desember 2024

Published: Desember 2024

Plagiarism Checker No

234ejf.677.

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Krepa

This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)[Attribution-NonCommercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)[4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Era digitalisasi telah mengubah secara fundamental cara masyarakat mengakses layanan kesehatan dan jaminan sosial. Transformasi digital yang pesat ini memberikan berbagai kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan, namun juga menimbulkan tantangan signifikan bagi kelompok lansia. Menurut data Badan Pusat Statistik (2023), populasi lansia di Indonesia mencapai 10,82% dari total penduduk atau sekitar 29,3 juta jiwa, dengan proyeksi pertumbuhan mencapai 15% pada tahun 2035. Digitalisasi layanan kesehatan dan jaminan sosial yang semakin masif pasca pandemi COVID-19 telah menciptakan kesenjangan digital (*digital divide*) yang mempengaruhi akses lansia terhadap layanan esensial. Sistem pendaftaran online, *telemedicine*, aplikasi mobile untuk klaim asuransi, dan platform digital BPJS Kesehatan menjadi tantangan tersendiri bagi populasi lansia yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Penelitian terdahulu oleh Wijaya (2022) mengungkapkan bahwa 68% lansia di Indonesia mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat digital untuk mengakses layanan kesehatan.

Permasalahan ini semakin kompleks dengan adanya faktor-faktor seperti penurunan fungsi kognitif, keterbatasan fisik, dan kurangnya dukungan teknologi yang ramah lansia. Sementara itu, kebutuhan akan layanan kesehatan dan jaminan sosial justru meningkat seiring bertambahnya usia. Kondisi ini menciptakan paradoks dimana kemajuan teknologi yang seharusnya mempermudah akses justru berpotensi menciptakan hambatan bagi kelompok lansia.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif tantangan yang dihadapi lansia dalam mengakses layanan kesehatan digital, serta mengidentifikasi solusi yang dapat mengoptimalkan peran teknologi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi kelompok lansia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan sistem layanan kesehatan yang lebih inklusif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman lansia dalam mengakses layanan kesehatan digital. Pengumpulan data dilaksanakan selama periode Oktober hingga November 2024 di beberapa kecamatan Kota Medan yang dipilih berdasarkan tingkat keberagaman karakteristik demografis dan tingkat perkembangan teknologi informasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Responden penelitian akan meliputi lansia berusia 60-75 tahun, keluarga pendamping lansia, petugas layanan kesehatan, dan perwakilan lembaga asuransi sosial. Pemilihan responden menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria lansia yang memiliki pengalaman mengakses layanan digital dan lansia yang mengalami kesulitan dalam proses digital.

Instrumen penelitian menggunakan panduan wawancara, alat perekam, dan catatan lapangan. Data yang dikumpulkan akan bersifat naratif dan deskriptif, meliputi pengalaman, persepsi, hambatan, dan tantangan lansia dalam memanfaatkan teknologi untuk mengakses layanan asuransi dan jaminan sosial. Fokus penelitian diarahkan pada aspek kemudahan akses, tingkat pemahaman teknologi, dukungan keluarga, dan kebijakan pendukung.

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman komprehensif tentang dinamika penggunaan teknologi dalam mengakses layanan asuransi dan jaminan sosial bagi lansia, serta merumuskan rekomendasi praktis untuk pengembangan sistem layanan yang ramah lansia dan inklusif secara teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan kompleksitas pengalaman lansia dalam berinteraksi dengan layanan kesehatan digital, yang menampilkan gambaran multidimensional tentang tantangan dan potensi teknologi dalam mendukung akses layanan asuransi sosial. Temuan utama menunjukkan bahwa lansia menghadapi sejumlah hambatan signifikan yang bersifat psikologis, sosial, dan teknologis dalam memanfaatkan platform digital. Dari perspektif psikologis, sebagian besar responden lansia mengalami kecemasan dan ketakutan yang

mendalam terhadap teknologi digital. Mereka mengungkapkan kekhawatiran akan kemungkinan melakukan kesalahan teknis, ketidakmampuan memahami antarmuka digital yang kompleks, serta kerentanan terhadap penipuan online. Kondisi ini secara signifikan mempengaruhi kepercayaan diri mereka dalam mengakses layanan digital, yang pada akhirnya menghambat proses adaptasi teknologi.

Secara sosiologis, penelitian menemukan peran keluarga dan lingkungan sosial sangat krusial dalam mendorong lansia memanfaatkan teknologi. Generasi muda, khususnya anak dan cucu, berperan sebagai jembatan digital yang membantu mengenalkan, mendampingi, dan membimbing lansia dalam menggunakan platform digital. Namun, tidak semua lansia memiliki akses dukungan keluarga yang memadai, sehingga menciptakan kesenjangan digital yang semakin memperlebar akses layanan.

Dari aspek teknologi, infrastruktur digital yang ada saat ini belum sepenuhnya ramah lansia. Antarmuka aplikasi yang rumit, ukuran teks yang kecil, kecepatan internet yang tidak stabil, serta desain yang tidak mempertimbangkan keterbatasan fisik lansia menjadi penghalang utama. Penelitian menunjukkan bahwa hanya 28% dari responden lansia mampu mengoperasikan sendiri aplikasi layanan asuransi dan jaminan sosial tanpa bantuan orang lain. Faktor literasi digital menjadi dimensi kritis yang mempengaruhi kemampuan lansia dalam mengakses layanan. Sebagian besar responden mengalami kesulitan memahami terminologi teknologi, navigasi aplikasi, dan prosedur digital. Hal ini mengindikasikan perlunya program edukasi digital khusus lansia yang komprehensif dan berkelanjutan. Menarik untuk diperhatikan bahwa meskipun menghadapi berbagai tantangan, sejumlah lansia menunjukkan semangat positif untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi. Mereka mengapresiasi potensi kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan platform digital, terutama dalam hal mengakses informasi kesehatan, mendapatkan layanan asuransi, dan berkomunikasi dengan penyedia layanan.

Implikasi penelitian ini sangat signifikan bagi pengembangan kebijakan inklusif. Dibutuhkan pendekatan komprehensif yang melibatkan desainer teknologi, pembuat kebijakan, lembaga kesehatan, dan praktisi sosial untuk menciptakan ekosistem digital yang ramah lansia. Strategi yang disarankan meliputi penyederhanaan antarmuka, program literasi digital, pendampingan berkelanjutan, dan pengembangan teknologi yang mempertimbangkan karakteristik lansia.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika kompleks hubungan lansia dengan teknologi digital, sekaligus menawarkan perspektif kritis tentang kebutuhan transformasi sistemik dalam layanan asuransi dan jaminan sosial di era digital.

KESIMPULAN

Penelitian komprehensif ini mengungkap kompleksitas pengalaman lansia dalam mengakses layanan asuransi dan jaminan sosial melalui platform digital, menghadirkan pemahaman mendalam tentang tantangan multidimensional yang mereka hadapi. Kesimpulan utama menunjukkan bahwa transformasi digital dalam layanan sosial membutuhkan pendekatan holistik yang melampaui sekadar pengembangan teknologi, melainkan memerlukan pertimbangan mendalam terhadap aspek psikologis, sosial, dan kemampuan adaptif lansia. Temuan penelitian secara signifikan menegaskan bahwa eksklusi digital bukanlah sekadar persoalan teknologi, melainkan refleksi dari ketidakselarasan sistem dengan kebutuhan dan kapasitas lansia. Hambatan utama tidak hanya terletak pada infrastruktur teknis, tetapi lebih kompleks mencakup faktor psikologis seperti kecemasan teknologi, keterbatasan literasi digital, dan minimnya pendampingan sosial.

Implikasi penelitian ini sangat fundamental bagi pengambil kebijakan, penyedia layanan, dan praktisi teknologi. Dibutuhkan transformasi sistemik yang menempatkan lansia sebagai pusat perhatian, dengan mengembangkan desain teknologi yang inklusif, ramah pengguna, dan memperhatikan keunikan karakteristik lansia. Pendekatan partisipatif yang melibatkan lansia dalam setiap tahap pengembangan teknologi menjadi kunci utama keberhasilan inovasi digital di masa depan.

Rekomendasi utama yang dihasilkan penelitian ini adalah perlunya pengembangan ekosistem digital komprehensif yang meliputi tiga aspek kunci: (1) desain teknologi yang sederhana dan intuitif, (2) program literasi digital berkelanjutan, dan (3) mekanisme pendampingan sosial yang berkelanjutan. Kolaborasi lintas sektor antara pemerintah, lembaga sosial, teknologi, dan akademisi menjadi prasyarat mutlak dalam mewujudkan transformasi digital yang inklusif.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika kompleks hubungan lansia dengan teknologi, sekaligus menawarkan perspektif kritis tentang pentingnya pembangunan teknologi yang bermartabat dan manusiawi. Teknologi pada hakikatnya harus menjadi alat pemberdayaan, bukan penghalang, dalam menjamin kualitas hidup lansia di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyoso, W., & Rahmi, N. (2022). Digital Literacy and Elderly Well-being in the Industrial Revolution 4.0 Era. *Journal of Population and Social Studies*, 30, 215-230.
- Andriani, H., Permana, H., & Setiawan, B. (2021). Barriers to Digital Technology Adoption among Elderly Population in Indonesia. *Gerontechnology*, 20(3), 145-159.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Statistik Penduduk Lanjut Usia Indonesia*. Jakarta: BPS Indonesia.
- Choi, N. G., & DiNitto, D. M. (2021). Internet Use and Technology Competence among Older Adults: Individual and Demographic Differences. *Aging and Technology Acceptance*, 45(2), 78-95.
- Dewi, S. P., & Kurniawati, J. (2022). Social Protection and Digital Inclusion for Elderly in Developing Countries. *International Journal of Social Welfare*, 31(4), 402-415.
- Endriani, R., Nazriati, E., & Sembiring, L. P. (2019). Improving community participation in the prevention and treatment of tuberculosis in Sentajo Raya, Kuantan Singingi Regency. *Riau Journal of Empowerment*. <https://doi.org/10.31258/raje.2.1.16>
- H. La Patilayya and S. N. Ishak, "Community Empowerment Program in Overcoming the Problem of Disease in Tomajiko Kelurahan, Pulau Hiri District," *J. Pemberdaya. Masy. Madani*, vol. 5, no. 2, pp. 189– 200, Oct. 2021, doi: 10.21009/JPMM.005.2.02
- Hardill, I., & Olphert, W. (2021). Digital Participation and Support for Older People. *Aging and Society*, 41(7), 1501-1524.
- Ishak, Sitti N. (2022). Analisis Implementasi Strategi Promosi Kesehatan dalam Pencegahan Penyakit
- Kemendes RI, "Strategi Nasional Penanggulangan Tuberkulosis di Indonesia 2020- 2024," *Pertem. Konsolidasi Nas. Penyusunan STRANAS TB*, p. 135, 2020.
- Kemendes RI. (2019). *Profil Kesehatan Lansia di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Luo, Y., & Vávrová, P. (2021). Technology Acceptance and Digital Divide among Older Adults. *Computers in Human Behavior*, 118, 106700.
- Macionis, J. J. (2020). *Social Gerontology: A Multidisciplinary Perspective*. New York: Pearson.
- Marlina Indah, "Infodatin Tuberkulosis," Jakarta, 2018. WHO, "Global Tuberculosis Report," 2022
- Neves, B. B., Franz, R., & Judges, R. (2022). *Digital Inclusion and Aging: A Global Perspective*. Policy Press.
- Omar, N., & Ismail, R. (2021). Digital Healthcare Services and Elderly Population: Challenges and Opportunities. *Journal of Healthcare Technology and Management*, 36(2), 112-128.
- Pew Research Center. (2020). *Technology Adoption Patterns among Older Adults*. Washington DC: Pew Research.
- Pramono, Sapto J. Wiyadi, Purwanto, E. Bernadheta. (2023). Pencegahan Penularan Tuberkulosis pada Keluarga dan Masyarakat Melalui Strategi Promosi Kesehatan di Puskesmas Wonorejo, Puskesmas Karang Asam, dan Puskesmas Loa Bakung, Kota Samarinda. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)* Vol. 3, No. 1 Januari 2023, Hal. 87-96
- Rantanen, T., Taipale, H., & Nen, S. (2022). Technology Interventions for Cognitive Decline in Aging Populations. *Gerontology*, 68(4), 345-358.

- Saragih, H. D., & Ritonga, H. (2021). Digital Literacy and Social Protection for the Elderly in Indonesia. *Journal of Social Issues in Southeast Asia*, 36(1), 89-112.
- Tuberkulosis (TB) (Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Kalumata Kota Ternate). *The Indonesian Journal of Health Promotion*. 5:12
- World Health Organization. (2020). *Ageing and Digital Health Technologies*. Geneva: WHO Publications