

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Keberhasilan pembangunan kesehatan dapat berdampak pada peningkatan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia melalui program yang diselenggarakan (Sundoro *et al.*, 2023). Salah satu bentuk program pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah jaminan kesehatan. Dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, disebutkan bahwa Jaminan Kesehatan adalah perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Jaminan ini diberikan bagi mereka yang telah membayar iuran rutin ataupun dibayar oleh Pemerintah (Presiden RI, 2013). Jaminan kesehatan hadir untuk menjamin masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini menjadi salah satu bentuk program jaminan sosial di bidang kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan. Hal ini diatur dalam regulasi Undang-undang (UU) Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada UU tersebut, jaminan kesehatan menggunakan prinsip asuransi sosial yakni kepesertaan bersifat wajib (Presiden RI, 2004). Hal ini berarti bahwa masyarakat Indonesia wajib terdaftar menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Menurut data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, jumlah peserta JKN per 31 Mei 2023 mencapai kurang lebih 255,89 juta jiwa dari seluruh penduduk Indonesia.

Sebagai badan hukum yang menyelenggarakan program perlindungan berupa jaminan sosial dibentuklah BPJS. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24

tahun 2011. Program ini mulai dijalankan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2014. BPJS memiliki wewenang untuk memberikan jaminan sosial berupa kesehatan dan ketenagakerjaan kepada Masyarakat (Zinda *et al.*, 2023). BPJS mempunyai tanggung jawab langsung kepada presiden dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional. Ada dua jenis kepesertaan BPJS yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yaitu penerimaan bantuan iuran (PBI) dan Bukan Penerimaan Bantuan Iuran (BPBI) (Sundoro *et al.*, 2023).

BPJS sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial kesehatan mengeluarkan terobosan terbaru dibidang teknologi kesehatan yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran *online* dan mengakses pelayanan kesehatan berupa *mobile* JKN yang diperkenalkan pada tahun 2017. *Mobile* JKN merupakan suatu aplikasi yang berfungsi untuk membantu pengguna JKN dalam memproses administrasi atau informasi seputar program JKN-KIS. Aplikasi *mobile* JKN menjadi salah satu bentuk komitmen dari BPJS kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi peserta dengan pelayanan secara *online*. Pada aplikasi ini terdapat berbagai fitur layanan yang dapat diakses oleh penggunanya, seperti pendaftaran peserta BPJS, skrining kesehatan, info lokasi fasilitas kesehatan yang telah menerapkan *mobile* JKN, pembayaran premi, cek ketersediaan tempat tidur, melakukan pendaftaran auto debet, dan lain-lain. Aplikasi ini sangat berguna ketika pengguna *mobile* JKN lupa membawa kartu JKN, maka bisa langsung diperlihatkan pada aplikasi bahwa sudah terdaftar per kartu keluarga (Kur'aini *et al.*, 2023).

Dalam proses pengembangannya, aplikasi *mobile* JKN tidak hanya digunakan untuk kepentingan instansi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja namun juga dapat memberikan efisiensi waktu di fasilitas pelayanan kesehatan. Adanya banyak fitur pada aplikasi *mobile* JKN bisa dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, misalnya terkait informasi mengenai keaktifan kepesertaan. Di samping itu masyarakat juga bisa melakukan skrining kesehatan untuk mengetahui kondisi masing-masing pemegang kartu, fitur lainnya yang dapat

dimanfaatkan yaitu peserta *mobile* JKN yang ingin mengganti alamat fasilitas kesehatan (faskes) dapat langsung mengganti secara langsung melalui aplikasi *mobile* JKN. Masyarakat juga dapat melakukan pendaftaran secara *online* dengan aplikasi *mobile* JKN tanpa harus mengantri di tempat pelayanan kesehatan. Tercatat pada 27 Mei 2022 pengguna aplikasi *mobile* JKN di Indonesia mencapai 16.346.826 pengguna (Bahri *et al.*, 2022).

Studi terdahulu menyatakan lebih banyak pasien (57%) yang merasa puas dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Berdasarkan hasil penelitian, responden yang tidak puas tersebut masih belum paham mengenai penggunaan aplikasi *online*, serta permasalahan sinyal dari internet yang menyebabkan masyarakat sulit mengakses aplikasi *mobile* JKN (Putri, 2019). Penelitian yang sama juga menyatakan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN merasa puas, hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu datang untuk mendaftar di tempat pelayanan kesehatan. Sebaliknya 17% responden lainnya lebih memilih untuk datang langsung ke tempat pelayanan kesehatan (Saryoko *et al.*, 2019).

Hasil penelitian di atas menyatakan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN terhadap masyarakat sudah cukup baik. Adapun beberapa faktor pendukung yang dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu dari segi waktu, kecepatan, ketepatan layanan dan informasi yang diberikan sudah efektif karena data yang diberikan tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Faktor kecermatan yang dimiliki oleh aplikasi *mobile* JKN juga memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Saryoko *et al.*, 2019).

Adapun faktor penghambat dari penerapan aplikasi *mobile* JKN ini yaitu belum tercapainya target pengguna *mobile* JKN. Berdasarkan segi ekonomi masih banyak masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah yang tidak menggunakan *smarthphone*, tidak memahami cara penggunaan aplikasi *mobile* JKN serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat lebih memilih pelayanan secara konvensional di bandingkan dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN (Rinjani, 2022).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada saat PKL di Puskesmas Kendalsari dengan metode observasi dan wawancara kepada petugas di bagian pendaftaran, menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN terbilang masih rendah. Puskesmas Kendalsari sudah mengimplementasikan 3 sistem pendaftaran secara *online* yaitu WhatsApp, *Mobile* JKN, dan Web antrian. Permasalahan yang terjadi pada tempat pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Kendalsari yaitu kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*. Faktor keterbatasan teknologi dan faktor usia menjadi alasan masyarakat untuk lebih memilih mendaftar secara langsung di bagian pendaftaran. Adapun keuntungan jika masyarakat mendaftar menggunakan sistem pendaftaran *online* tersebut yaitu tidak perlu menunggu terlalu lama di bagian pendaftaran pasien dikarenakan sudah mendapat nomor antrian pada aplikasi *Mobile* JKN.

Tercatat pada triwulan II (April-Juni 2023) menunjukkan jumlah pasien BPJS yang mendaftar langsung secara konvensional yaitu 2.145 orang, sedangkan jumlah pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebanyak 250 orang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pengetahuan Masyarakat Dengan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari.
- b. Mengidentifikasi penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari.
- c. Menganalisis hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dari studi pendahuluan dengan judul “Hubungan pengetahuan masyarakat dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Kendalsari” dapat menjadi landasan untuk membantu Masyarakat dalam memproses pelayanan kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### a) Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas agar melakukan sosialisasi terhadap masyarakat dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

#### b) Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Kemenkes Malang, khususnya mahasiswa program studi D-III Rekam medis dan Informasi Kesehatan dalam melakukan penelitian yang sejenis.

#### c) Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi teori yang diperoleh selama pembelajaran serta menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang berharga dan dapat menjadi bekal untuk memenuhi dunia kerja.