

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

World Health Assembly (WHA) ke-58 tahun 2005 di Jenewa mendorong setiap negara anggota WHO yang termasuk juga didalamnya Indonesia untuk mengembangkan *Universal Health Coverage* (UHC). *Universal Health Coverage* (UHC) adalah program yang memastikan seluruh masyarakat tanpa terkecuali untuk memiliki akses ke pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2018). Pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN ini berkembang dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) (Thabrany, 2014)

Mengacu pada data terbaru yang ditampilkan oleh BPJS kesehatan, pada tahun 2014 masa awal beroperasinya jaminan kesehatan ini terdapat 121,6 juta peserta (49% populasi rakyat Indonesia). Jumlah peserta ini semakin meningkat pada tahun 2016 menjadi 171,9 juta peserta. Pada tahun 2019 seluruh masyarakat Indonesia sudah menjadi peserta jaminan nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan ini. Hal ini sesuai dengan target cakupan sehat semesta sebesar 100% pada tahun 2019 yang dicanangkan pemerintah. BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan Indonesia terus melakukan peningkatan. Hal ini terlihat pada peningkatan pelayanan dan kemudahan akses terhadap kartu kepesertaan. Apabila kita melihat pada data BPJS Kesehatan (2019), indeks kepuasan peserta terus mengalami peningkatan dari 75% pada tahun 2014 menjadi 78,6% pada tahun 2016. (Rahmawati, Berty Dwi. 2020)

Program jaminan sosial ini semakin banyak peminat sehingga Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pun diperlukan, diantaranya penggunaan perangkat telepon pintar yang saat ini sudah dimiliki sebagian masyarakat. Jumlah pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai lebih dari 100 juta orang. Selain itu, *trend* teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *mobile application*, yang banyak digunakan seperti media sosial

saja mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh generasi muda yang mengikuti perkembangan teknologi, oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan *trend* teknologi saat ini. (Humas, 2017).

Melihat semakin banyak masyarakat yang menggunakan perangkat tersebut, BPJS Kesehatan pun tak ketinggalan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN (Humas, 2017). Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu pengembangan dari program yang menjelma menjadi transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak > 2.000 user. (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi Mobile JKN dibuat dengan tampilan antar muka yang sederhana dan mudah dipahami supaya dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat dengan segala latar belakang pendidikan. Penelitian Ali pada tahun 2012 menyebutkan bahwa semakin tinggi kompleksitas dalam tampilan antar muka pada sebuah aplikasi, maka tingkat pemahaman akan semakin rendah (Ali et al, 2012). Pada penelitian yang lain, menurut Nielsen pada tahun 1993, aspek pemahaman merupakan kunci keberhasilan aplikasi dan syarat penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile. Suatu aplikasi disebut berhasil jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan. (Nielsen, 1993).

Masalah yang terjadi di lapangan adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi Mobile JKN. (Wulandari, Ayu,dkk. 2019). Peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit sinyal dan hanya

menggunakan aplikasi apabila ingin mengecek kepesertaan dan tagihan iuran. (Sari, L., dkk. 2017).

Hamdi, M. A. (2019) mengemukakan bahwa Aplikasi Mobile JKN memiliki kemungkinan untuk terus berkembang serta memperbaiki kualitasnya, agar Mobile JKN dapat terus diperbaharui dan mengembangkan aplikasinya, diperlukan suatu evaluasi terus menerus. Evaluasi dilakukan bukan hanya dari sisi pembuat aplikasi namun dalam hal ini juga diperlukan adanya pandangan atau persepsi dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengenai Mobile JKN tersebut untuk mengetahui hal apa yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile JKN, beberapa peneliti seperti Lubs, Baginda Oloan, dkk. 2020 dan Wulandari, Ayu, dkk. 2019 mengatakan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi penggunaan aplikasi mobile JKN seperti usability, waktu, Pemberian Pelayanan dan juga kecermatan.

Dari permasalahan yang didapatkan oleh peneliti, peneliti ingin meneliti tentang **Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan.**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti “Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan ?

1.3. Tujuan Masalah

1.3.1 Tujuan Umum

Berangkat dari rumusan masalah diatas tersebut, penulis mencoba memahami tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan. Serta untuk mengetahui tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh faktor Usability
- b. Untuk mengetahui pengaruh faktor waktu
- c. Untuk mengetahui pengaruh faktor Pemberian Pelayanan
- d. Untuk mengetahui pengaruh faktor kecermatan

1.4. Manfaat

a. Manfaat Bagi Mahasiswa

Dari laporan ini, diharapkan mahasiswa dapat mengetahui dan memahami serta mendapat pengetahuan dan wawasan tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan sehingga dapat mengimplementasikan ilmu yang pernah di dapatkan di perkuliahan dengan terbentuknya laporan ini.

b. Manfaat Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Hasil dari laporan ini dapat digunakan oleh mahasiswa dan dosen sebagai referensi belajar mengenai Studi Literatur Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan.

c. Manfaat Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan dengan adanya laporan ini, masyarakat dapat memanfaatkan program yang sudah dibentuk oleh pemerintah ini dengan sebaiknya-baiknya. Dan juga mengetahui Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Program Layanan Kepesertaan Bpjs Kesehatan.