

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemenuhan hak untuk sehat merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan bangsa Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 pasal 5 tentang Kesehatan, setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau, dan setiap orang mempunyai hak menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya secara mandiri dan bertanggung jawab. Pemenuhan hak tersebut salah satunya diwujudkan pemerintah dalam program Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang ditetapkan pemerintah berguna untuk memenuhi hak setiap warga negara agar bisa hidup layak sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. SJSN merupakan suatu tata cara penyelenggaraan jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial yang berguna untuk memberikan perlindungan warga negara terhadap risiko kesehatan, kematian, pengangguran, kemiskinan, pensiun dan kondisi pekerjaan yang tidak layak. Jaminan Sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah diartikan sebagai salah satu bentuk perlindungan (proteksi) sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (UU No. 40/2004). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyelenggarakan beberapa jenis program jaminan sosial, antara lain jaminan kesehatan (JKN), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP), jaminan kematian (JKM), dan jaminan kehilangan pekerjaan (JKP). Program tersebut dilaksanakan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Dalam penyelenggaraannya, terdapat BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, dan keduanya memiliki fungsi yang berbeda. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan (JKN), sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP), jaminan kematian (JKM), dan jaminan kehilangan pekerjaan (JKP). Pengadaan

program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sangat penting guna mewujudkan hak sehat pada setiap warga negara. (Setyawan, 2015) mengemukakan diperlukannya pengembangan pilihan asuransi kesehatan yang efisien, efektif dan berkualitas, karena mengingat kondisi ekonomi negara dan masyarakat serta keterbatasan sumber daya yang ada hal tersebut bertujuan untuk dapat menjangkau masyarakat luas.

Pengembangan program jaminan kesehatan nasional oleh pemerintah ditargetkan sampai *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2019 tercapai (Retnaningsih, Lestari, Yuningsih, & Suni, 2019). *Universal Health Coverage* (UHC) merupakan sistem kesehatan yang memastikan setiap warga memiliki akses yang sama secara adil baik itu tua, muda, kaya, miskin terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu seperti yang dijamin undang-undang SJSN. Dalam menghadapi tantangan menuju *Universal Health Coverage* (UHC), pemerintah menerapkan strategi dengan perintegrasian Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) ke dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Rustam, 2018). Direncanakan paling lambat 1 Januari 2019 semua masyarakat sudah menjadi peserta JKN. Saat ini, jumlah peserta program JKN per 13 September 2022 di Desa Slorok tercatat sebanyak 4.555 jiwa (BPJS Kesehatan, 2022). Sementara itu, jumlah penduduk Desa Slorok per September 2022 sebanyak 5.639 jiwa (Desa Slorok, 2022). Dari data di atas menunjukkan sudah sebagian besar penduduk Desa Slorok yang menjadi peserta JKN.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan program JKN jika masyarakat merasa terbantu dan nyaman dalam menggunakan pelayanan (Retnaningsih, Lestari, Yuningsih, & Suni, 2019). BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi *Mobile* JKN. Peluncuran aplikasi ini diharapkan dapat membantu mengurangi antrian pelayanan di setiap Kantor Cabang dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta (Prasetyo & Safuan, 2022).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile* JKN ini dapat dilakukan oleh peserta tanpa ada batasan ruang dan waktu (*self service*) (Putri I.

Z., 2020). Pendaftaran peserta JKN dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* yang dapat diakses menggunakan *smartphone*. Selain pendaftaran peserta, aplikasi *Mobile JKN* dapat digunakan untuk mengakses informasi tentang data kepesertaan, tagihan iuran, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), serta memudahkan peserta dalam menyampaikan keluhan maupun saran (Kusumawardhani, Octaviana, & Supitra, 2022).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan peneliti sebelumnya pada tanggal 16 September 2022 terhadap 21 Keluarga di Desa Slorok, terdapat 19 keluarga mengaku tidak mengetahui dan memahami aplikasi *Mobile JKN*. Dari data di atas menunjukkan bahwa masih banyak peserta JKN di Desa Slorok yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Menurut Andersen dalam (Puspitasari, 2016) ada tiga faktor yang berpengaruh dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, antara lain faktor predisposisi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, jumlah anggota keluarga, kesukuan atau ras), karakteristik pendukung (pengetahuan, pendapatan, kemampuan membeli jasa, akses pada pelayanan kesehatan, dukungan sosial, rasio penduduk terhadap tenaga kesehatan, lokasi pemukiman), dan karakteristik kebutuhan (persepsi, motivasi, niat, penilaian klinik).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wulandari, Sudarman, & Ikhsan, 2019) hasil observasi sementara yang dilakukan di Kabupaten Aceh Barat, masyarakat masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi *Mobile JKN*. Masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses sendiri aplikasi dan bahkan ada yang tidak mengetahui tentang aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putri I. Z., 2020) menyatakan bahwa masih banyak peserta JKN di BPJS Kesehatan Cabang Palembang yang belum mengetahui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk melakukan administrasi secara *online* tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prasetiyo & Safuan, 2022) yang menyatakan bahwa saluran yang paling banyak digunakan untuk mendapatkan informasi dan pengaduan yaitu datang langsung ke kantor cabang sebesar 76%, sementara

peserta yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sebesar 7%, dan peserta yang masih enggan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi yang dapat digunakan dengan satu genggam yakni gawai. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti faktor pengetahuan, sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut “Bagaimana hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Slorok Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan peserta JKN tentang aplikasi *Mobile JKN* di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang.
3. Untuk menganalisis hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat

Penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis dan secara praktis, seperti berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi dalam pengembangan ilmu penelitian tentang hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya tentang hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.
3. Bagi peneliti diharapkan dapat menjadi sarana meningkatkan pengetahuan dan pengalaman tentang tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*