

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. BPJS Kesehatan melaporkan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 241,79 juta jiwa pada 30 Juni 2022 (Kusnandar V. B., 2022). Berdasarkan data kependudukan BPS Kabupaten Tulungagung, jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung sampai dengan tahun 2021 sebanyak 1.096.558 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 2022). Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Tulungagung, jumlah peserta JKN-KIS November 2022, sebanyak 737.653 jiwa (BPJS Kesehatan Tulungagung, 2022).

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi BPJS Kesehatan mengembangkan sebuah Aplikasi digital yang disebut Mobile JKN. Aplikasi ini diciptakan guna memudahkan peserta maupun calon peserta JKN untuk menyelesaikan semua kegiatan administratifnya dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja. Seiring berjalannya waktu aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor BPJS Kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik dan efektif kepada masyarakat. Dibalik tujuan dari inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan memang untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan

menggedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif dan efisien. Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan masyarakat terkait kendala hingga kekurangan Mobile JKN ini.

Berdasarkan penelitian Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari (2022) menyatakan bahwa hasil dari penerapan aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan Cabang Subulussalam mengakui bahwa penerapan aplikasi efektif dan efisien dan sarana prasarana yang baik dan pelayanan yang mereka dapat secara konvensional juga efektif dan efisien namun dalam penggunaan aplikasi mereka banyak yang tidak paham. Rata-rata dalam yang menyatakan aplikasi mudah yakni usia 20 sampai 30 selebihnya 40 keatas lebih baik menggunakan pelayanan konvensional terlebih masih banyak masyarakat Kota Subulussalam belum memiliki android yang canggih.

Penelitian Ayu Wulandari, Sudarman dan Ikhsan (2019) menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN (Ayu Wulandari, 2019).

Berdasarkan hasil study pendahuluan di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Tulungagung kepada 10 peserta melalui wawancara didapati 7 dari 10 peserta masih kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN. Masih banyak peserta yang datang ke Kantor BPJS Kesehatan hanya untuk pindah Faskes (Fasilitas Kesehatan) maupun ubah kelas perawatan.

Disamping itu, tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi dan tidak semua masyarakat tinggal di daerah perkotaan sehingga dapat dengan mudah mengakses jaringan internet. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah penggunaan aplikasi Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Tulungagung sudah efektif atau belum.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Tulungagung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN di BPJS Kesehatan Tulungagung

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan efektivitas kualitas sistem (*system quality*)
2. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan efektivitas kualitas informasi (*information quality*)
3. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan efektivitas kualitas layanan (*service quality*)
4. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan efektivitas kepuasan pengguna (*user*

*satisfaction*)

5. Mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan efektivitas manfaat-manfaat bersih (*net benefits*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang:

Sebagai bahan tambahan atau referensi dalam pembelajaran terkait aplikasi Mobile JKN di Poltekkes Kemenkes Malang khususnya pada prodi Asuransi Kesehatan.

2. Bagi Peneliti:

Sebagai bahan menambah pengetahuan dan wawasan bagi penelitian dalam bidang Asuransi Kesehatan tentang gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN saat ini.

3. Bagi BPJS Kesehatan:

Sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan Tulungagung untuk pengembangan kebijakan terkait aplikasi Mobile JKN.