

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengenai Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa mendapatkan kelayakan dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dan kebutuhan dasar setiap manusia. Modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan adalah kesehatan setiap warga (Ardita, 2020) Untuk memenuhi hak kesehatan warga negaranya, Indonesia memiliki program kesehatan berbasis asuransi. Program tersebut bernama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk menjamin kesehatan warga negara Indonesia. Program ini memiliki perluasan yaitu Kartu Indonesia Sehat (KIS) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan untuk masyarakat yang kurang mampu. Setelah tanggal 1 Maret 2015, KIS dinyatakan sebagai kartu identitas seluruh program JKN baik yang mampu dan tidak mampu (Masrina et al., 2021)

Peserta JKN-KIS adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja minimal enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran. Peserta JKN-KIS terdiri dari dua kelompok yaitu Peserta Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan dan Bukan PBI (Non PBI) Jaminan Kesehatan. Peserta PBI adalah orang yang termasuk fakir miskin dan tidak mampu. Peserta bukan PBI adalah pekerja yang menerima upah dan anggota keluarganya serta bukan pekerja dan anggotanya (Masrina et al., 2021)

BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi yang saat ini bertumbuh sangat pesat dalam aspek kehidupan. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi ini BPJS Kesehatan mengeluarkan inovasi berupa layanan digital yang dapat diakses melalui aplikasi atau *website* oleh peserta atau calon peserta dengan cara mengunduh aplikasi Mobile-JKN pada *Apple Store* atau *Google Play Store*. (Angelita et al., 2021). Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan system pelayanan dengan mengedepankan teknologi digital yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Menurut Rogers dalam buku *Diffusion Of Inovation* (DOI) 1983 menyatakan bahwa suatu pembaruan atau inovasi memiliki karakteristik keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compability*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*). Aplikasi Mobile-JKN yang berbasis teknologi digital ini dapat digunakan melalui *Handphone* sehingga mempermudah masyarakat karena tidak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi, semua informasi bisa didapatkan pada aplikasi ini (Angelita et al., 2021). Namun, dibalik keunggulannya, aplikasi Mobile-JKN juga memiliki kekurangan yaitu, bagi peserta lansia JKN-KIS kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut Undang Undang No. 13 Tahun 1988 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia menyatakan bahwa lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas. Lansia terbagi menjadi lansia potensial yang mampu melakukan pekerjaan yang dapat menghasilkan barang dan jasa dan Lansia yang tidak potensial adalah lansia yang tidak memiliki tenaga untuk mencari nafkah

sendiri. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJI) telah melakukan riset pada tahun 2021-2022 sebanyak 73,7% penduduk Indonesia, meningkat 3,32% dari tahun 2019-2020. Penetrasi penggunaan internet tertinggi berada di kelompok usia 13-18 tahun sebesar 99,16%, sementara itu kalangan usia 55 tahun keatas memiliki penetrasi terendah yaitu 51,73%. Dikarenakan adanya ketimpangan antar generasi yang timbul, kalangan lansia cenderung mengalami gagap teknologi yang lebih tinggi dibandingkan dengan usia remaja (Ashari, 2018). Penulis telah melakukan survei pendahuluan pada 5 lansia di Kota Malang, 3 diantaranya mengatakan kesulitan menggunakan aplikasi Mobile-JKN karena tidak mengetahui adanya aplikasi Mobile-JKN, kurang update terhadap teknologi khususnya penggunaan *Handphone* sehingga memerlukan bantuan dari kerabat. Dan 2 yang lainnya mengatakan bahwa aplikasi tersebut mempermudah tetapi tetap memilih cara manual (tidak menggunakan aplikasi), karena merasa dengan datang ke puskesmas secara langsung akan cepat dilayani dan tidak ada peraturan yang mengharuskan menggunakan aplikasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sudut pandang peserta lansia JKN-KIS terhadap Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan dengan judul “Perspektif Peserta JKN-KIS Usia Lanjut Terhadap Aplikasi Mobile-JKN Di Kelurahan Kedungkandang Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Perspektif Peserta JKN-KIS usia lanjut terhadap Aplikasi Mobile-JKN di Kelurahan Kedungkandang Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum penelitian adalah mengetahui Perspektif Peserta Lansia JKN-KIS terhadap Aplikasi Mobile-JKN di Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian adalah :

1. Menggali Perspektif Peserta JKN-KIS usia lanjut terhadap Aplikasi Mobile-JKN di Malang berdasarkan keuntungan Relatif (*relative advantage*) dalam penggunaa aplikasi
2. Menggali Perspektif Peserta JKN-KIS usia lanjut terhadap Aplikasi Mobile-JKN di Malang berdasarkan kesesuaian (*compatibility*) dalam penggunaan aplikasi
3. Menggali Perspektif Peserta JKN-KIS usia lanjut terhadap Aplikasi Mobile-JKN di Malang berdasarkan kerumitan (*complexity*) dalam penggunaan aplikasi

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat sebagai bahan acuan peneliti selanjutnya pada bidang kesehatan terutama asuransi kesehatan serta penyelenggara jaminan kesehatan bagi masyarakat

1.4.2 Manfaat secara Praktis

Manfaat penelitian secara praktis dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pihak BPJS Kesehatan dalam mencari pendekatan dan strategi terbaik atau solusi untuk meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan melalui Mobile JKN pada peserta lansia.