

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan Undang Undang Nomor Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Ikhsan, 2019). Upaya BPJS Kesehatan untuk memaksimalkan pelayanan salah satunya adalah melalui digitalisasi mobile JKN. BPJS Kesehatan selalu mendorong upaya terkait implementasi digitalisasi mobile JKN ini. Namun masih terdapat tantangan, antara lain ketersediaan jaringan telekomunikasi, peralatan dan infrastruktur, serta tentunya efisiensi dan kualitas layanan.

Dengan perkembangan teknologi digitalisasi yang semakin pesat, BPJS Kesehatan juga melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta dengan meluncurkan Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN sejatinya merupakan bentuk kegiatan administratif yang semula dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kini dipermudah dengan dapat mengakses melalui aplikasi ini. Aplikasi mobile JKN sendiri diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Rudiantara di Jakarta pada tanggal 16 November 2017. Untuk bisa mengakses aplikasi ini hanya perlu mengunduh di *Google Play Store* dan *Apple Store*. Ada beberapa fitur yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yaitu mengenai informasi kepesertaan, mengubah data

peserta, mendaftarkan peserta baru, mengetahui tagihan dan catatan pembayaran iuran, riwayat pelayanan dan pendaftaran pelayanan, serta info umum seperti info terkait Jaminan Kesehatan Nasional hingga pengaduan keluhan (Kesehatan, 2017).

Dengan adanya suatu inovasi baru Aplikasi Mobile JKN ini, semakin cepat aplikasi bisa diadopsi oleh masyarakat dapat dilihat melalui Teori Difusi Inovasi oleh Rogers, dalam tahapan menerima inovasi karakteristik yang perlu diperhatikan diantaranya keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*) dan kemudahan diamati (*observability*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 peserta JKN yang pernah menggunakan Aplikasi mobile JKN, diketahui bahwa 8 dari 10 informan mengalami kesulitan dalam mengakses dan mengoperasikan Mobile JKN, dikarenakan sinyal atau jaringan susah, serta peserta belum mengetahui kegunaan Aplikasi Mobile sehingga tidak bisa mengoperasikannya. Kesulitan lain yang dialami peserta adalah data identitas yang digunakan untuk registrasi aplikasi berbeda dengan data yang ada di BPJS Kesehatan. Sementara itu, dengan mengakses Aplikasi Mobile JKN dan berbagai fitur yang ada dapat mempercepat pelayanan tanpa harus antri ke Kantor Cabang terdekat. Manfaat dengan adanya Aplikasi Mobile JKN ini yakni untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan peserta. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian adalah untuk menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini antara lain :

1. Menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri berdasarkan karakteristik keuntungan relatif (*relative advantage*).
2. Menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri berdasarkan karakteristik kesesuaian (*compatibility*).
3. Menggali Akseptabilitas Aplikasi Mobile JKN oleh Peserta JKN di Kabupaten Kediri pelayanan peserta JKN di Kabupaten Kediri berdasarkan karakteristik kerumitan (*complexity*).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada :

1.4.1 Kepada Masyarakat

Sebagai salah satu bahan informasi yang bermanfaat untuk masyarakat.

1.4.2 Pihak BPJS Kesehatan

Sebagai bahan evaluasi dan strategi kedepannya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan terbaik untuk masyarakat.

1.4.3 Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Asuransi Kesehatan

Dapat memberikan karya penelitian baru yang dapat mendukung pengembangan sistem informasi khususnya pada bidang asuransi kesehatan.

1.4.4 Peneliti

Dapat memberikan pengalaman dan mengembangkan kemampuan menulis serta dapat menerapkan ilmu yang didapatkan secara teori di perkuliahan.