

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan UU No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan sosial yang bersifat wajib dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. JKN diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Republik Indonesia, 2004).

Jaminan Kesehatan Nasional menjamin pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan sakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), termasuk obat-obatan dan bahan medis habis pakai. Prosedur pelayanan diberlakukan dan peserta wajib mematuhi. Jaminan pelayanan kesehatan berlaku di seluruh wilayah Indonesia dan pelayanan medis berlaku sama untuk seluruh penduduk Indonesia. Khusus untuk pelayanan rawat inap, terdapat perbedaan manfaat akomodasi. Akomodasi dibedakan menjadi tiga kelas perawatan (kelas 1 sebesar Rp. 150.000,-/orang/bulan; Kelas 2 sebesar Rp. 100.000,-/orang/bulan; dan Kelas 3 sebesar Rp. 35.000,-/orang/bulan sesuai dengan besar iuran JKN yang dibayarkan) (BPJS Kesehatan, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi seluruh kalangan pelaku bisnis maupun organisasi berupaya untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja. Sehingga penting untuk terus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi ini diharapkan dapat memberikan efisiensi waktu dan tempat.

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi semakin pesat, 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 pada penggunaan *mobile application* yang banyak digunakan seperti media sosial yang 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 (BPJS Kesehatan, 2017).

BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap peserta menghadirkan aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis dari BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi (BPJS Kesehatan, 2017). Aplikasi ini ditujukan agar dapat membantu mempermudah proses administrasi pelayanan kesehatan peserta yang awalnya harus dilakukan melalui Kantor Cabang kini dapat digunakan

dimana saja dan tanpa batasan waktu. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017.

Aplikasi *Mobile* JKN memberikan semua layanan dan informasi penting untuk peserta yang dapat diakses dalam satu genggam. *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui gadget yang dapat diunduh melalui *playstore* dan *appstore*. Aplikasi *Mobile* JKN mempunyai fitur menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan, premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, skrining kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pemabayaran, pendaftaran peserta pembayaran riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan skrining Mandiri Covid-19 (BPJS Kesehatan, 2022). Selain itu fitur terbaru dari aplikasi *Mobile* JKN adalah Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB).

Observasi yang dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang menunjukkan bahwa, saat ini masih banyak peserta JKN yang datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang untuk melakukan pelayanan administrasi. Sehingga antrean di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Malang setiap harinya sangat panjang. Pelayanan administrasi yang biasanya dilakukan adalah untuk pendaftaran peserta baru, pemindahan segmen kepesertaan, pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama dan naik atau turun kelas. Sementara pelayanan administrasi tersebut sudah bisa dilakukan melalui aplikasi *Mobile* JKN tanpa perlu datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan.

Jumlah unduhan aplikasi *Mobile* JKN versi android dan versi iOS sebanyak 16.346.826 unduhan per Mei 2022 (Bahri, Amri, & Siregar, 2022). Sedangkan jumlah peserta JKN di Indonesia mencapai 241,7 juta per 30 Juni 2022. Hasil observasi lapangan yang sudah dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Malang diperoleh bahwa pengetahuan peserta terhadap aplikasi *Mobile* JKN masih kurang. Peserta JKN baik dari kepesertaan PBI dan non-PBI masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi *Mobile* JKN. Pengetahuan merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 10 peserta JKN di Kelurahan Polehan didapat hasil 6 peserta (60%) tidak mengetahui aplikasi *Mobile* JKN. Sedangkan 4 peserta (40%) mengetahui aplikasi *Mobile* JKN tetapi lebih memilih datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan atau Fasilitas Kesehatan Tingkat Peratama (FKTP) daripada menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dengan alasan kurang paham dan kesusahan dalam melakukan registrasi awal *Mobile* JKN.

Dilihat dari data yang diperoleh masih banyak peserta yang belum mengetahui Aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan Kecamatan Blimbing Kota Malang terhadap Aplikasi *Mobile* JKN?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *mobile* JKN.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan usia.
2. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan pendidikan.
3. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan masyarakat Kelurahan Polehan terhadap Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan pekerjaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan atau referensi bahan ajar dalam program studi D-3 Asuransi Kesehatan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bahan masukan dalam menambah wawasan dan mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan pemahaman mengenai bagaimana gambaran tingkat pengetahuan aplikasi *mobile* JKN bagi peserta JKN.

3. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi *Mobile* JKN. Sehingga BPJS Kesehatan dapat melakukan evaluasi mengenai pengenalan aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh peserta JKN.