

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi, informasi dan telekomunikasi telah berkembang dengan sangat pesat. Menurut hasil survei kominfo pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia atau sebesar 66,31% sudah memiliki telepon pintar atau *smartphone*. Dengan adanya telepon pintar ini dapat memberikan kemudahan bagi setiap penggunanya. Sebagai salah satu jenis media baru, *smartphone* dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah melalui internet (BPJS, 2017). Hal ini sangat memungkinkan bagi setiap manusia dapat melakukan berbagai jenis aktivitas dengan trend teknologi yang mengarah kepada *mobile application*, seperti pengguna media sosial.

Aplikasi berbasis *mobile (mobile application)* merupakan salah satu aplikasi berbasis internet yang berjalan pada perangkat lunak seperti *smartphone* menurut *Mobile Marketing Association*(Sari, S Hartini, 2019). Aplikasi mobile ini dapat memudahkan seseorang melakukan berbagai macam kegiatan mulai dari hiburan, belajar, mengerjakan pekerjaan, berbisnis dan lain sebagainya. Beberapa pelayanan publik juga memanfaatkan aplikasi *mobile* sebagai alat untuk komunikasi dan memberikan informasi sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan publik.

BPJS Kesehatan yang merupakan salah satu organisasi milik pemerintah khususnya dibidang kesehatan yang diberi amanat untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa jaminan sosial dengan tujuan memberikan perlindungan dan memenuhi dasar hidup yang layak untuk menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional), sehingga BPJS Kesehatan tidak ketinggalan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan memanfaatkan aplikasi mobile untuk melakukan pelayanan publik

dengan membuat inovasi terbaru yaitu meluncurkan aplikasi mobile bernama Mobile JKN.

Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian ditransformasikan kedalam bentuk aplikasi yang dapat diakses secara online dan digunakan oleh peserta dimanajuga dan kapanjuga tanpa ada batasan waktu (*self service*) (BPJS, 2017). Pada Aplikasi Mobile JKN terdapat 18 fitur yaitu, 1) Informasi Program JKN, 2) Info Lokasi Faskes, 3) Info Ketersediaan Tempat Tidur, 4) Penambahan Peserta, 5) Info Peserta, 6) Pendaftaran Pelayanan (Antrean), 7) Konsultasi Dokter, 8) Info Tindakan Operasi, 9) Pengaduan Layanan JKN, 10) Perubahan Data Peserta, 11) Info Iuran, 12) Pendaftaran Auto Debit, 13) Info Riwayat Pembayaran, 14) Skrining Riwayat Kesehatan, 15) Info Riwayat Pelayanan, 16) Info Virtual Account, 17) Skrining Mandiri Covid-19, 18) Rencana Pembayaran Bertahap.

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus yang masukkedalam indra manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau positif adapula persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Donsu, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Harsono, dkk (2021) tentang persepsi peserta jkn terhadap Aplikasi Mobile JKN di Klinik Pratama Surya Medika Semarang berbasis TAM (Technology Acceptance Model) menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan Aplikasi tersebut dinilai sangat bermanfaat dan sangat mudah dalam pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang

Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada 8 pengguna aplikasi Mobile JKN ditemukan masih ada kendala yang dialami oleh pengguna Mobile JKN yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat

melakukan registrasi, peserta mengeluh lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan pendaftaran, akun yang sudah terdaftar tiba-tiba keluar dari aplikasi dengan sendirinya yang mengharuskan peserta login kembali saat menggunakan aplikasi Mobile JKN, beberapa fitur yang tersedia tidak dapat digunakan dengan maksimal, salah satunya fitur perubahan data dikarenakan pada saat akan melakukan perubahan data berupa email diperlukan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi peserta JKN KIS terhadap kemanfaatan dan kemudahan aplikasi Mobile JKN

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan oleh peneliti di latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah Gambaran Persepsi Peserta JKN KIS Kesehatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran persepsi peserta JKN terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi peserta JKN terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis : Mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kesehatan mengenai persepsi peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN

-
2. Bagi Masyarakat : Sebagai tambahan informasi mengenai persepsi peserta JKN KIS terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.