

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal dasar yang dimiliki oleh setiap orang, kesehatan nantinya akan menjadi salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Banggai, 2021). Kesehatan yang baik akan mendorong seseorang untuk dapat melaksanakan aktivitasnya sehari-hari, oleh karena itu kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan manusia. Menurut undang-undang kesehatan No. 23 tahun 1992 kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang meyakinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Masalah kesehatan sendiri merupakan tanggung jawab bersama baik pemerintah maupun masyarakat. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumberdaya manusia Indonesia (Hayati, 2022).

Berdasarkan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dan Undang-undang nomor 40 tahun 2004 pemerintah Indonesia membentuk sebuah program jaminan sosial yang disebut dengan SJSN. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini telah dilakukan penyempurnaan sesuai dengan ketentuan yang dimuat dalam pasal 82 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja menetapkan bahwa Sistem Jaminan Sosial Nasional yang awalnya hanya 5 program menjadi 6 program

yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), serta yang baru yaitu Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Dalam menyelenggarakan jaminan sosial tersebut pemerintah membentuk sebuah badan hukum yang dikenal dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS sendiri terbagi menjadi dua jenis yaitu BPJS Kesehatan yang menjalankan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan atau dikenal dengan BP Jamsostek yang menjalankan lima program yaitu JKK, JKM, JHT, JP, JKP. Berdasarkan Undang-Undang No 24 tahun 2014 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Pemerintah Indonesia mulai melaksanakan JKN pada tahun 2014. Hal ini dilaksanakan demi tercapainya jaminan kesehatan semesta. Salah satu program jaminan kesehatan dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah upaya kesehatan perorangan yang bersifat komprehensif dan bermutu, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif (Idris, 2014).

Program JKN didefinisikan sebagai program jaminan sosial yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan secara nasional dan bergotong-royong wajib oleh seluruh penduduk Indonesia dengan membayar iuran berkala atau iurannya dibayar oleh pemerintah kepada penyelenggara jaminan kesehatan sosial nirlaba BPJS Kesehatan (Hayati, 2022). Berdasarkan pengertian di atas maka seluruh penduduk Indonesia wajib menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan membayar iuran rutin bulanan baik dibayar sendiri ataupun dibayar oleh pemerintah.

Pemerintah membayar iuran Jaminan Kesehatan Nasional bagi kelompok masyarakat miskin melalui jalur PBI (Penerima Bantuan Iuran), sedangkan masyarakat yang tidak tergolong miskin wajib membayar iuran rutin secara mandiri (non PBI) (Idris, 2014).

Selama sembilan tahun berjalannya program JKN ini hampir seluruh penduduk Indonesia sudah dilindungi dengan Jaminan Kesehatan Nasional. Hal ini dapat dilihat dari jumlah peserta JKN yang terus meningkat, hingga sampai saat ini di tahun 2022 terhitung sebanyak 241,79 juta jiwa penduduk Indonesia telah menjadi peserta JKN, dari jumlah total keseluruhan penduduk Indonesia sebesar 275,77 juta jiwa. Jumlah tersebut apabila dipresentasikan kurang lebih 88% dari keseluruhan penduduk telah menjadi peserta JKN.

Dalam upaya mendorong kemudahan akses pelayanan kesehatan menggunakan program JKN pemerintah terus melakukan inovasi khususnya di bidang teknologi. Salah satu inovasi teknologi yang terus dikembangkan yaitu sebuah aplikasi pendukung yang dikenal dengan *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* ini dapat diunduh oleh pengguna *smartphone* dan berfungsi untuk membantu peserta JKN dalam proses administrasi atau memperoleh informasi seputar program JKN–KIS. Aplikasi *Mobile JKN* memiliki berbagai fitur yang dapat diakses penggunanya, mulai dari fitur skrining kesehatan, pembayaran premi, cek ketersediaan tempat tidur di rumah sakit dan masih banyak fungsi lain. Dibuatnya aplikasi ini harapannya masyarakat akan semakin mudah mengakses layanan kesehatan (Kurniawan et al., 2015). Kemudahan layanan yang dimaksud adalah seberapa efektif layanan yang telah diberikan kepada peserta. Pelayanan dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat,

dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019). Mengingat kantor cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif, seringkali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang untuk meminimalisir antrian tersebut maka pemerintah tergerak untuk terus mengembangkan aplikasi ini.

Dibentuknya teknologi inovasi digital yang baru ini juga harus diimbangi kecerdasan pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut, dan pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi resmi yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan ini menjadi aspek penting agar akses penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat bermanfaat dengan baik sesuai harapan pemerintah yaitu mencapai efektivitas pelayanan.

Informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang disebut dengan pengetahuan. Pengetahuan juga dapat diartikan sebagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan seseorang dapat dilihat ketika mereka menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. (Emny Harna Yossi, 2020)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayu Wulandari dkk, terkait inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Aceh Barat melalui aplikasi *Mobile* JKN, mereka memperoleh kesimpulan bahwa faktor kendala dari penerapan aplikasi *Mobile* JKN ini belum mencapai target dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi *Mobile* JKN. Dalam penelitian tersebut dituliskan banyak juga masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi *Mobile* JKN karena kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan setempat tentang aplikasi tersebut, ada juga masyarakat yang sudah tahu

namun, mereka enggan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan lebih memilih untuk langsung datang ke kantor karena dirasa lebih mudah. (Wulandari, 2019)

Hal yang sama juga disebutkan dalam penelitian Julya Fatikasari dkk, tentang Strategi Komunikasi Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Tangerang Selatan Dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Mobile JKN*. Dalam penelitian itu disebutkan bahwa peluncuran aplikasi *Mobile JKN* yang tentunya memiliki banyak manfaat yang bisa didapatkan, tetapi seiring dengan penggunaannya aplikasi tersebut tidak luput memberikan masalah baru. Salah satu hal umum yang sering ditemui adalah kurangnya pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile JKN*, keluhan data peserta tidak sesuai seperti (tempat, tanggal lahir) yang dimiliki peserta dengan yang tercantum di kartu BPJS Kesehatan dan jumlah komplain pada aplikasi *Mobile JKN* di media sosial Twitter sehingga menyulitkan peserta dalam menggunakan aplikasi tersebut (Julya Fatikasari, 2021)

Penelitian Fitri Wahyuni tentang Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung juga menyatakan bahwa dibalik tujuan dari inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan, memang untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedepankan 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 dari aplikasi *Mobile JKN* itu sendiri. Beberapa kendala tersebut dapat ditemukan pada situs Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Mengetahui data yang diperoleh pada penelitian Fitri Wahyuni

juga terlihat bahwa angka pengguna *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung masih rendah (Wahyuni, 2021).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang dilihat dari antusias masyarakat untuk mengunduh aplikasi ternyata masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengunduh aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan data *google playstore* dan *apps store* yang bisa diambil yaitu dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia yang terdaftar JKN yaitu sebesar 241,79 juta jiwa baru 10.034.000 orang yang mengunduh aplikasi dengan kategori sebesar 10.000.000 orang dari pengguna android dan 34.000 orang dari pengguna IOS. Jumlah ini jika dipresentasikan sebesar 4,15% yang berarti sebagian besar penduduk Indonesia yang terdaftar JKN belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Desa Tumpang Kabupaten Malang merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan JKN-KIS yang berbasis elektronik, dalam penerapan JKN yang berbasis elektronik ini berdasarkan dari hasil observasi sementara masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi *Mobile JKN*. Masalah yang sering terjadi dilapangan adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan beberapa diantaranya mengakui bahwa mereka tidak mengetahui apa itu aplikasi *Mobile JKN*.

Menindaklanjuti observasi sementara tersebut peneliti juga telah melakukan survei pendahuluan melalui penyebaran kuesioner berupa *google form* terkait pengetahuan masyarakat tentang *Mobile JKN* di Desa Tumpang Kabupaten Malang pada 26-28 September 2022 hasilnya yaitu dari 47 orang penduduk Desa Tumpang yang mengetahui aplikasi *Mobile JKN* hanya 14 orang saja, sedangkan 33 sisanya

belum mengetahui tentang aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil tersebut jika dipresentasikan hanya sebesar 29,79% Penduduk Desa Tumpang yang mengetahui aplikasi *Mobile* JKN. Hal ini bisa diartikan bahwa sebagian besar penduduk Desa Tumpang masih belum mengetahui tentang *Mobile* JKN.

Terkait dengan pengetahuan fungsi dan cara pemakaian aplikasi *Mobile* JKN sendiri dari 14 orang yang tahu tentang aplikasi *Mobile* JKN sejumlah 10 orang telah mengetahui tata cara dan fungsi dari aplikasi tersebut. Jumlah tersebut jika dipresentasikan yaitu sebesar 71,42% yang berarti sebagian besar mereka telah mengetahui tata cara dan fungsi aplikasi *Mobile* JKN.

Berdasarkan data yang diperoleh dalam survei pendahuluan tersebut peneliti tergerak untuk melakukan penelitian terkait hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN-KIS di Desa Tumpang Kabupaten Malang. Sehingga dari penelitian ini nantinya dapat mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN ini dengan baik yang juga berpengaruh untuk memudahkan mereka dalam mengakses pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang tentang aplikasi *Mobile* JKN?
2. Bagaimana pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di Masyarakat Desa Tumpang?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Desa Tumpang tentang aplikasi *Mobile JKN*.
2. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* di Desa Tumpang Kabupaten Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. BPJS Kesehatan

Dapat menjadi sumber evaluasi dan masukan guna meningkatkan perkembangan inovasi di bidang teknologi khususnya aplikasi *Mobile JKN*.

b. Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan terkait aplikasi *Mobile JKN* serta cara pengoperasiannya sehingga dapat memanfaatkan aplikasi tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih cepat dan efisien.

c. Prodi D3 Asuransi Kesehatan

Dapat memberikan inovasi dalam pembelajaran terkait asuransi khususnya dalam bidang perkembangan teknologinya yaitu aplikasi *Mobile JKN* dan dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan untuk penelitian berikutnya di bidang pengetahuan masyarakat tentang aplikasi *Mobile JKN*.