

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi setiap penduduknya melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang resmi beroperasi pada 1 Januari 2014, dimulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menetapkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menetapkan bahwa Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa Jaminan Kesehatan merupakan jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran jaminan kesehatan atau iuran jaminan kesehatannya telah dibayarkan oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini menjadi salah satu faktor pendorong bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang berupa inovasi secara digital dengan tujuan untuk memudahkan peserta maupun calon peserta dalam menyelesaikan kegiatan administratifnya. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*”. Aplikasi *mobile JKN* merupakan sebuah bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif yang dilakukan di Kantor Cabang atau di Fasilitas Kesehatan, ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta setiap saat tanpa ada batasan waktu (*self service*),

aplikasi tersebut mulai diperkenalkan kepada masyarakat dan diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017 (Komala & Firdaus, 2020). Aplikasi *mobile* JKN diharapkan mampu untuk memperbaiki sistem pelayanan, dapat mempermudah para calon peserta maupun peserta JKN untuk mengakses pelayanan diantaranya berupa kemudahan untuk mengetahui informasi data anggota keluarga peserta, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan untuk mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan untuk menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. *Mobile* JKN merupakan salah satu bentuk komitmen dari BPJS kesehatan dalam memberikan peningkatan pelayanan yang lebih optimal lagi bagi peserta maupun calon peserta terutama dalam pelayanan secara online (Wulandari, 2019). Namun kenyataan yang terjadi di lapangan banyak permasalahan atau kendala yang terjadi sehingga masyarakat mengeluhkan kegunaan aplikasi *mobile* JKN.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Sidqi Ammar Hakim (2022) menyatakan bahwa hasil dari penelitian mengenai gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN oleh peserta JKN di BPJS Kesehatan Kota Batu berdasarkan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas pengguna dan manfaat bersih sudah efektif. Sama halnya dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Afifatuzahro Ramadani (2022) menyatakan bahwa hasil dari penelitian mengenai aplikasi *mobile* JKN berdasarkan kualitas sistem dinilai sangat sukses, kualitas informasi dinilai sukses, kualitas layanan dinilai sukses, kepuasan pengguna dinilai sukses dan manfaat-manfaat bersih dinilai sukses. Kondisi berbeda terjadi di Kabupaten Jombang yang masih memerlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN di wilayah tersebut.

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN dan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di Kabupaten Jombang

Peserta JKN di Kab. Jombang	1.315.056 Jiwa
Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Kab. Jombang	177.958 Jiwa

Sumber: Data BPJS Kesehatan KC Mojokerto, November 2023

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari kantor BPJS Kesehatan KC Mojokerto, bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kabupaten Jombang adalah 1.315.056 jiwa, sedangkan untuk jumlah pengguna aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Jombang adalah 177.958 jiwa. Dari data tersebut dapat kita ketahui hanya terdapat sekitar 14% peserta JKN yang sudah menjadi pengguna aplikasi *mobile* JKN. Sehingga, terdapat potensi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Jombang, perlu dilakukan upaya untuk mengedukasi peserta JKN tentang manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN, sosialisasi intensif kepada peserta JKN mengenai fitur dan keunggulan aplikasi ini. Diharapkan akan memberikan manfaat seperti mempermudah peserta JKN untuk mengakses informasi mengenai layanan kesehatan, riwayat pelayanan, serta memiliki akses untuk memanfaatkan fitur lainnya yang telah disediakan pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan kepada 10 peserta JKN di Kabupaten Jombang, dimana 8 dari 10 peserta yang sudah mempunyai aplikasi *mobile* JKN namun masih belum begitu memahami mengenai cara penggunaan dan kegunaan aplikasi *mobile* JKN, bahkan masih ditemukan beberapa peserta yang belum pernah menggunakan aplikasi *mobile* JKN, salah satu faktor penyebabnya adalah adanya asumsi peserta bahwa aplikasi *mobile* JKN tergolong sebagai aplikasi yang sulit dioperasikan dan juga kurangnya informasi dan kesadaran serta minat calon peserta maupun peserta untuk mempelajari kegunaan fitur-fitur yang ada di dalamnya, hal ini menyebabkan peserta lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dengan maksud dan tujuan ketika mengalami kendala pada saat melakukan pendaftaran yaitu pada tahap

pengisian biodata hingga semua tahap selesai bisa dengan mudah terselesaikan. Peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan hanya untuk melakukan perubahan data peserta, perubahan alamat, perubahan Faskes (Fasilitas Kesehatan), dan perubahan kelas perawatan yang seharusnya bisa dilakukan dengan mudah melalui aplikasi *mobile* JKN tanpa harus datang serta menunggu antrean di kantor karena untuk proses pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama. Terdapat kurang lebih 50 peserta setiap harinya yang memutuskan untuk datang langsung ke kantor BPJS untuk melakukan perubahan data, alamat, faskes, dan perubahan kelas perawatan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, penulis merasa tertarik dan ingin melakukan penelitian terkait Gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN pada peserta JKN di BPJS Kesehatan Jombang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Jombang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *Mobile* JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Jombang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada efektifitas kualitas sistem (*system quality*).
- b. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada efektifitas kualitas informasi (*information quality*).

- c. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada efektifitas kualitas layanan (*service quality*).
- d. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada efektifitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- e. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan pada efektifitas manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi BPJS Kesehatan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada bidang kesehatan terutama pada bidang asuransi kesehatan mengenai aplikasi *mobile* JKN dan sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang untuk melakukan peningkatan pelayanan terkait aplikasi *mobile* JKN.

2. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi pengembangan ilmu pengetahuan tambahan guna memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi, memunculkan ide baru, dan motivasi untuk mahasiswa Asuransi Kesehatan dalam mengajak masyarakat baik peserta JKN maupun calon peserta untuk segera mendaftar aplikasi *mobile* JKN serta dapat mempraktikkan teori yang didapat secara langsung di lapangan.