

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menyebabkan masyarakat lebih mudah untuk dapat mengakses informasi dengan cepat, fleksibel dan efisien. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan penggunaan *gadget* yang diprediksi pada tahun 2022 nanti jumlahnya akan mencapai 3,9 miliar (Wicaksono et al., 2020), dengan demikian terbukti dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari serta mengikuti perkembangan jaman yang ada (Gita Amanda, 2021). Seiring dengan meningkatnya penggunaan gadget membuat BPJS memanfaatkan peluang tersebut untuk memudahkan masyarakat. BPJS merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (UU NO 24 tahun 2011). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, disebutkan bahwa Jaminan Kesehatan yakni berupa jaminan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iurannya. Manfaat yang dijamin Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif termasuk obat dan bahan medis. Pemberian manfaat menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya/*managed care* (Vandawati, A.S, Silvia, Usanti, & Aryatie, 2021).

BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk menciptakan aplikasi yang gunanya untuk melakukan pelayanan secara *online* yang dikenal dengan aplikasi *mobile* JKN yang mulai diperkenalkan pada tahun 2017. Aplikasi *mobile* JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan di hadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Aplikasi

mobile JKN digunakan untuk mempermudah para calon peserta maupun peserta untuk mengakses pelayanan BPJS. Selain itu, aplikasi ini merupakan bentuk komitmen dari BPJS kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi peserta terutama dalam pelayanan secara *online* (BPJS Kesehatan, n.d.-a)

Pengembangan aplikasi *mobile* JKN digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan, seperti melakukan cek *virtual account* (VA) yang digunakan untuk membayarkan premi peserta, mendapatkan info Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), mengetahui informasi terkait catatan pembayaran tagihan yang terdaftar sebagai peserta mandiri atau bukan pekerja, melakukan *skrining* riwayat kesehatan, melakukan perubahan data kelas faskes dan faskes gigi peserta, menampilkan kartu JKN dalam bentuk digital, dan sebagainya yang secara keseluruhan fitur disediakan untuk memudahkan dalam penggunaannya. Berbagai fitur yang disediakan aplikasi *mobile* JKN diharapkan peserta tidak perlu melakukan antrian atau datang ke kantor BPJS Kesehatan (Nurmalasari et al., 2020).

Aplikasi *mobile* JKN sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada BPJS Kesehatan. Menurut Paramitha (dalam Komang, dkk., 2017) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, makin tinggi efektivitasnya” . Aplikasi *mobile* JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kantor BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Seringkali di Kantor BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang, masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal, waktu antri itu bisa digunakan untuk hal – hal lain yang lebih produktif . Penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja tanpa ribet untuk datang ke kantor (Sari et al., n.d.).

Aplikasi *mobile* JKN ini sudah diimplementasikan sejak beberapa tahun belakangan ini. Namun, permasalahannya saluran yang paling banyak di gunakan untuk mencari informasi atau pengaduan yaitu datang langsung ke Kantor Cabang / Kantor Layanan sebesar 76% sementara peserta yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN hanya sebesar 7 % . Peserta BPJS masih enggan menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu hanya 0,5% dari populasi yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN tersebut(Sari et al., n.d.). Aplikasi *mobile* JKN dalam kualitas pelayanan terbukti masih banyak pengaduan dan laporan yang dilakukan oleh masyarakat terkait pelayanan dalam penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman pada tahun 2019 mencapai 11.087 aduan yang telah dilakukan (Putra et al., 2021). Hal ini diduga karena tidak bisa menggunakan aplikasi atau kurangnya kualitas layanan aplikasi tersebut.

Berdasarkan observasi langsung yang telah dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kepanjen ternyata masih ada sebagian peserta yang datang langsung ke kantor untuk aktivasi akun dengan mendaftarkan nomor telepon, padahal mereka telah menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Beberapa hal yang membuat peserta harus datang ke kantor secara langsung ialah kurangnya kemampuan dalam menggunakan aplikasi dan belum mengetahui cara untuk melakukan perubahan faskes, perubahan alamat, serta perubahan kelas. Pada setiap harinya peserta yang datang secara langsung ke kantor untuk melakukan aktivasi akun dengan mendaftarkan nomor telepon kurang lebih 30 peserta sedangkan untuk yang melakukan perubahan faskes, alamat dan kelas yakni kurang lebih 12 peserta. Hal tersebut dapat dijadikan gambaran bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN merasa belum efektif karena peserta harus melakukan konfirmasi atau datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan Kepanjen.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kepanjen ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat efektifitas pengguna aplikasi *mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kepanjen.

1.3.2 Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kualitas sistem (*system quality*), efektifitas kualitas informasi (*information quality*), efektifitas kualitas layanan (*service quality*), efektifitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan efektifitas manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang :

Sebagai bahan tambahan atau referensi dalam pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Malang khususnya pada prodi Asuransi Kesehatan.

2. Bagi Peneliti :

Mengetahui gambaran efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN oleh peserta JKN.

3. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan Kepanjen untuk pengembangan kebijakan terkait aplikasi *mobile* JKN.