

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya pandemi Covid-19 mengakibatkan sejumlah instansi penyelenggara layanan publik membatasi layanan dan menginisiasi layanan online. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah, salah satunya dengan membatasi hubungan sosial (social distancing). Dengan adanya kebijakan tersebut, BPJS Kesehatan Kota Blitar memberlakukan pembatasan pelayanan publik dengan cara mengurangi jumlah antrean yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman, yaitu minimal 1 meter. Hal tersebut menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, sehingga penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online (menggunakan aplikasi). (B Asri, 2020)

Populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik. (Prasetyo. R. A & Safuan, 2022)

UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang di implementasikan mulai 1 Januari 2014. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tujuannya adalah agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Aplikasi Mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (selfservice). Aplikasi Mobile JKN tersebut diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri

Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 16 November 2017. Penggunaan aplikasi Mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS. (Prasetyo. R. A & Safuan, 2022)

Efektivitas adalah proses pengukuran yang bisa memberikan bayangan terkait gambaran dari perencanaan baik dilihat dari kualitas dan waktu yang ditentukan dan fokus pada hasilnya. Aplikasi mobile JKN sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Menurut Yamit, Zulian (2003:14) “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai”. Aplikasi mobile JKN ini diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang masyarakat yang hendak menyelesaikan semua urusan BPJS Kesehatan. Padahal waktu antri itu biasa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif.

Aplikasi Mobile JKN ini sudah diimplementasikan dari tahun 2021, namun masih banyak peserta yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga tetap memilih mencari informasi atau pengaduan secara langsung ke kantor dibandingkan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Faktor yang mempengaruhi hal tersebut karena seringnya terjadi

error pada saat masuk atau melakukan pendaftaran lewat aplikasi. Selain itu, masalah yang sering terjadi di masyarakat yaitu peserta sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut, registrasi dilakukan menggunakan nomor handphone, peserta mengeluhkan tidak munculnya kode OTP setelah melakukan pendaftaran guna untuk melanjutkan pendaftaran selanjutnya dikarenakan kurang tanggapnya pegawai kantor BPJS dalam menjalankan tugasnya, dilihat dari respon pegawai BPJS Kesehatan yang lambat dalam memproses data di Aplikasi Mobile JKN saat perubahan email atau nomor handphone untuk registrasi. Berdasarkan masalah-masalah yang ada dan latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Antrian Peserta Di BPJS Kesehatan Blitar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimanakah efektifitas penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kesehatan Kota Blitar

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi efektivitas aplikasi Mobile JKN pada aspek Kualitas Sistem (System Quality)
2. Mengidentifikasi efektivitas aplikasi Mobile JKN pada aspek Kualitas Informasi (Information Quality)
3. Mengidentifikasi efektivitas aplikasi Mobile JKN pada aspek Kualitas Layanan (Service Quality)
4. Mengidentifikasi efektivitas aplikasi Mobile JKN pada aspek Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kerja khususnya di BPJS Kesehatan.
2. Sebagai referensi dan sumber informasi untuk melengkapi bahan perpustakaan serta bahan bacaan yang bermanfaat bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta.
3. Informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. BPJS Kesehatan

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai informasi bagi BPJS kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya.

2. Poltekes Kemenkes Malang

Dari hasil penelitian ini, dapat bermanfaat bagi Poltekes Kemenkes Malang sebagai referensi bagi mahasiswa agar menambah wawasan tentang efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN.

3. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini, penulis dapat memperoleh pengalaman dalam melaksanakan riset bidang Asuransi Kesehatan, khususnya penelitian tentang efektifitas penggunaan aplikasi Mobile JKN sebagai strategi meminimalisir antrian peserta di BPJS Kesehatan