

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat dan secara mendasar telah membawa perubahan yang signifikan dalam percepatan dan inovasi (Hermawan, 2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan di dunia bisnis ataupun organisasi dalam upaya memenangkan persaingan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis ataupun organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku bisnis ataupun organisasi merasa perlu untuk menerapkannya dalam lingkungan kerja (Prasetiyo & Safuan, 2022).

Munculnya beragam aplikasi komunikasi yang mampu menyentuh interaksi langsung pengguna internet telah menjadi pergeseran pola pencarian informasi masyarakat dari konvensional ke internet menyebabkan perkembangan teknologi alat komunikasi (gadget) semakin menunjang akses ke dunia internet, sehingga menjadi pasar potensial bagi banyak pihak termasuk pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.

Total pengguna internet di Indonesia pada Januari 2022 sudah mencapai 205 juta. Artinya 73,7% dari populasi Indonesia telah menggunakan internet. Nilainya lebih tinggi 1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 203 juta jiwa. Rata-rata penduduk Indonesia menggunakan internet selama 8 jam 36 menit setiap harinya, ini artinya 37,5% dari 24 jam sehari digunakan untuk berinternet. Selain itu, 94,1% pengguna internet di Indonesia adalah menggunakan telepon genggam. Meski demikian, Indonesia menjadi salah satu negara yang banyak penduduknya belum terkoneksi internet. We Are Social mencatat ada 73,05 juta penduduk yang belum terkoneksi internet (Karnadi & Alif, 2022).

Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Sama halnya dalam Jaminan Kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan gadget membuat BPJS Kesehatan memanfaatkan peluang tersebut untuk memudahkan masyarakat. BPJS Kesehatan 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* (Chumaida, A.S, Silvia, Usanti, & Aryatie, 2021).

BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk menciptakan aplikasi yang gunanya untuk melakukan pelayanan *online* yang dikenal dengan aplikasi *mobile* JKN yang mulai diperkenalkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi *mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone* yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) (Suhadi & Kamrin, 2022).

Pengembangan Aplikasi *mobile* JKN digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan, seperti melakukan cek virtual account (VA) yang digunakan untuk pembayaran premi peserta, 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. Berbagai fitur yang disediakan aplikasi *mobile* JKN diharapkan peserta tidak perlu melakukan antrian atau datang ke kantor BPJS Kesehatan (Nurmalasari, Temesvari, Maula, & Ni'matul, 2020).

Menurut Paramitha (dalam Komang dkk 2017) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, maka tinggi efektivitasnya. Aplikasi *mobile* JKN diharapkan dapat mengurangi antrian di setiap kantor BPJS Kesehatan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. 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.

Aplikasi *mobile* JKN sudah diimplementasikan sejak beberapa tahun belakangan ini. Namun, permasalahannya saluran yang paling banyak digunakan untuk mencari informasi atau pengaduan yaitu datang langsung ke Kantor Cabang sebesar 76% 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. 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, Dewi, Fadilah, & Roziqin, 2021). Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul **“Gambaran Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Trenggalek”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana gambaran pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Trenggalek ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Trenggalek.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepesertaan berdasarkan efektivitas kualitas sistem (*system quality*), efektivitas kualitas informasi (*information quality*), efektivitas layanan (*service quality*), dan efektivitas kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang**

Sebagai bahan tambahan atau referensi dalam pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Malang khususnya prodi D3 Asuransi Kesehatan.

### **2. Bagi Penulis**

Mengetahu gambaran pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepesertaan.

### **3. Bagi BPJS Kesehatan**

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