

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membawa dampak pada segala sektor kehidupan menuntut kita untuk bisa berdampingan menyesuaikan diri dengan segala hal yang serba digital, tak terkecuali pada dunia kesehatan. Mengingat pentingnya peran teknologi guna meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan yang menjadikannya standar baru yang harus di penuhi dalam dunia kesehatan (Mustika, 2015).

Perusahaan riset Data Reportal menyebutkan bahwa *smartphone* yang terkoneksi di Indonesia mencapai 370,1 juta pada Januari 2022. Dimana angka tahun ini meningkat sebanyak 13 juta atau 3,6% dari periode yang sama di tahun sebelumnya dan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022 sudah mencapai 204,7 juta yang artinya hampir 73,7% penduduk Indonesia sudah dapat mengakses internet (Nuryama, 2022). Penduduk Indonesia banyak melakukan aktivitas secara online melalui perangkat seluler seperti *smartphone*, *computer*, dan tablet. Trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan *smartphone*, yang mana waktu paling banyak dihabiskan untuk mengakses *social media* (Prasetiyo & Safuan, 2022).

Aplikasi mobile adalah inovasi aplikasi yang dirancang khusus untuk *platform mobile* seperti *iOS*, *android*, atau *windows mobile* yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun. Kemajuan teknologi ini dapat membantu

pengolahan data atau informasi secara cepat, efisien, dan akurat. Kemajuan dari aplikasi mobile dapat dilihat dari banyaknya aplikasi yang tersedia yang dapat memudahkan penggunaannya dalam membantu pekerjaannya (Harsono et al., 2021)

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional dapat dikategorikan sebagai sebuah inovasi. Menurut Sudikno, sebuah inovasi mempunyai arti sesuatu yang baru. Sesuatu dikatakan baru apabila, (1) menciptakan sesuatu yang baru, yang sebelumnya belum ada, (2) menciptakan sesuatu yang baru dari yang sudah ada. (3) memperbaharui sesuatu dari yang sudah ada.

Menurut Rogers, kebaruan inovasi diukur secara subyektif, menurut pandangan individu yang menangkapnya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka itu adalah inovasi (bagi orang itu) “baru” dalam ide yang inovatif tidak berarti harus baru sama sekali. Berdasarkan teori Rogers dalam tahapan menerima inovasi ada beberapa karakteristik yang perlu diperhatikan diantaranya keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), Kemudahan diamati (*observability*).

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. 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)(Prasetyo & Safuan, 2022).

Namun pada prakteknya, penggunaan Aplikasi Mobile JKN tidak serta merta dapat berjalan lancar dan mulus sesuai yang diharapkan. Masih banyak peserta yang mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Melalui studi pendahuluan yang telah penulis lakukan pada 10 orang peserta di BPJS Kesehatan Nganjuk mendapatkan beberapa kendala yang sering dialami oleh peserta diantaranya masih kurang pemahannya peserta terhadap penggunaan fitur-fitur yang terdapat pada Aplikasi Mobile JKN, faktor smartphone yang kurang mendukung untuk mendownload aplikasi tersebut, proses registrasi yang terkadang sedikit berbelit jika nomor handphone tidak sesuai.

Berdasarkan uraian diatas menarik peneliti untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN”. Penelitian ini dilakukan sebagai studi untuk menggali persepsi peserta JKN-KIS terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, fokus rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan

umum dan tujuan khusus :

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menggali persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Menggali persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan karakteristik keuntungan relatif (*relative advantage*).
2. Menggali persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan karakteristik kesesuaian (*compatibility*).
3. Menggali persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan karakteristik kerumitan (*complexity*).
4. Menggali persepsi peserta JKN-KIS di Nganjuk terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan karakteristik kemudahan diamati (*observability*).

### **1.4 Manfaat**

Penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat bagi :

- 1) Bagi masyarakat : memberikan informasi mengenai pemanfaatan

Aplikasi Mobile JKN guna membiasakan diri untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada terutama pada program JKN .

- 2) Bagi BPJS Kesehatan : mengetahui persepsi peserta JKN terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- 3) Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Asuransi Kesehatan :
  - a) Sebagai penelitian pendahuluan untuk mengawali penelitian lebih lanjut tentang persepsi peserta JKN terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.
  - b) Sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian bidang asuransi tentang persepsi peserta JKN terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN .
- 4) Bagi penulis : memperoleh pengalaman dalam melaksanakan aplikasi riset bidang Asuransi Kesehatan, khususnya penelitian tentang persepsi peserta terhadap pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN.