

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi ini sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015). Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah perangkat telepon. Teknologi telepon berkembang menjadi telepon pintar atau *smartphone* yang memiliki banyak fitur, sehingga *smartphone* menjadi kebutuhan penting khususnya di kalangan remaja. Menurut survey Asosiasi Penyelenggaran Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2018, hampir separuh dari total pengguna internet di Indonesia merupakan masyarakat dalam kelompok usia 19-34 tahun (49,52%). (Resti, 2010) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa *smartphone* sudah menjadi gaya hidup masyarakat khususnya kalangan usia muda di era globalisasi.

Pemerintah Indonesia melaksanakannya melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dimulai dengan diberlakukannya Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) (Thabrany, 2014). Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan teknologi mobile, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan Indonesia pun tak ketinggalan ide. Pada Launching aplikasi Mobile JKN di Jakarta, Direktur Utama BPJS Kesehatan mengatakan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) maka BPJS Kesehatan membuat aplikasi Mobile JKN (Kesehatan, 2017). Aplikasi *mobile* JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative 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*) (Lisa, 2020).

Dati 2	Segmen	Jumlah
KOTA BATU	Pekerja Penerima Upah- Penyelenggara Negara	2.291
KOTA BATU	Pekerja Penerima Upah Badan Usaha	4.901
KOTA BATU	Pekerja Bukan Penerima Upah	7.392
KOTA BATU	Peserta Bantuan Iuran -APBN	736
KOTA BATU	Peserta Bantuan Iuran -APBD	1.061
KOTA BATU	Bukan Pekerja	223
Total		16.604

Sumber:Data BPJS Kesehatan KC Malang,2022

Namun berdasarkan observasi langsung yang telah dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Kota Batu masih banyak peserta yang belum menggunakan aplikasi ini dikarenakan peserta menganggap aplikasi *Mobile JKN* tergolong sulit, peserta mempunyai kendala dalam mengisi biodata diri pada aplikasi, peserta merasa kurang puas terhadap layanan aplikasi *Mobile JKN* yang terkadang sering terjadi eror maupun proses loading yang lambat, dan peserta terkadang masih belum paham dengan cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Dengan adanya kendala tersebut peserta sering mengeluh karena harus butuh waktu yang lama untuk proses pelayanan yang ada di BPJS.

Berdasarkan data diketahui bahwa cakupan kepesertaan JKN hampir mendekati 100% dari jumlah penduduk, sehingga semakin banyak peserta JKN tentu semakin banyak permasalahan yang akan dihadapi nantinya baik dalam pelayanan kesehatan maupun dalam administrasi mulai dari status kepesertaan, penambahan peserta, perubahan data peserta, info iuran, perubahan fasilitas kesehatan, dan perubahan kelas.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kota Batu.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kualitas sistem (*system quality*)
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kualitas informasi (*information quality*)
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kualitas layanan (*service quality*)
4. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan efektifitas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
5. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektifitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN berdasarkan 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 asuransi Kesehatan serta penyelenggara jaminan Kesehatan masyarakat terkait *Mobile* JKN.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi, pengembangan ilmu pengetahuan dan dasar penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Kesehatan terapan.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi, ide baru, dan motivasi untuk mahasiswa khususnya mahasiswa Asuransi Kesehatan dalam mengajak masyarakat untuk mendaftar aplikasi *Mobile* JKN.