

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial telah dijelaskan bahwa seluruh penduduk Indonesia wajib menjadi peserta JKN-KIS termasuk warga asing yang telah bekerja paling singkat 6 bulan dan telah membayar iuran. Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per Januari 2022 sudah mencapai 235,7 juta jiwa atau 86% dari total penduduk Indonesia (sismonev.djsn.go.id 2022). Meskipun belum mencapai angka 100% pemerintah dan BPJS Kesehatan terus berupaya agar dapat mencakup seluruh warga Indonesia untuk menjadi peserta JKN.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memaksimalkan pelayanan. Langkah BPJS Kesehatan dalam memaksimalkan pelayanan dilakukan dengan menciptakan aplikasi Mobile JKN dengan tujuan agar masyarakat bisa mendapatkan layanan dengan cepat karena aplikasi ini dapat digunakan di mana saja tanpa batasan waktu (*self service*).

Namun, dalam praktiknya jumlah pemanfaatan pelayanan melalui Mobile JKN di Indonesia masih rendah, jika dilihat berdasarkan data jumlah pengguna aplikasi mobile JKN (27 Mei 2022) di seluruh Indonesia adalah 16.346.826 (Bahri et al., 2022), atau masih 7% dari total peserta JKN. Padahal jika dilihat dari segi manfaat banyak sekali fitur yang dapat dimanfaatkan peserta diantaranya adalah adanya sistem antrean online untuk mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan,

perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama, dan memeriksa informasi kepesertaan. Sangat disayangkan jika angka pemanfaatan aplikasi tersebut masih cukup kecil jika dibandingkan dengan angka peserta yang telah tergabung menjadi peserta JKN, padahal inovasi yang telah BPJS Kesehatan tersebut diharapkan dapat mempermudah masalah administrasi yang dialami oleh peserta JKN.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Kabupaten Blitar pada Maret 2022, yang ditemukan oleh peneliti saat melakukan Praktik Kerja Lapangan masih banyak peserta JKN yang lebih memilih datang ke kantor BPJS Kesehatan kantor cabang Kabupaten Blitar untuk menyelesaikan masalah administrasi, padahal masalah administrasi tersebut bisa diselesaikan di aplikasi Mobile JKN. Peneliti juga menemukan adanya beberapa peserta yang kesulitan menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Faktor yang ditemukan peneliti saat melakukan studi pendahuluan di Kabupaten Blitar memunculkan sebuah pertanyaan, apakah aplikasi Mobile JKN mudah digunakan, karena kemudahan atau *usability* menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu aplikasi (Annisa et al., 2020). Pertanyaan mengenai *usability* tersebut juga sudah didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Nur dkk (2020) dengan judul “Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek *Usability*” dengan mengadaptasi pada *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), yang memberikan fakta adanya nilai aspek *usability* yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Mobile JKN yaitu aspek *efficiency*, *learnability* dan *control*.

Dengan latar belakang studi kasus dan juga penelitian terdahulu tersebut Peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Usability Testing* Aplikasi Mobile JKN Di Kabupaten Blitar” yang diharapkan dapat memberikan

fakta hasil *usability testing* aplikasi yang digunakan peserta JKN dalam menerima pelayanan administrasi khususnya di kabupaten Blitar.

1.1 RUMUSAN MASALAH

Bagaimanakah tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Blitar?

1.2 TUJUAN PENELITIAN

1.2.1 Tujuan umum:

Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Blitar

1.2.2 Tujuan Khusus

- Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN ditinjau dari Daya Guna (*usefulness*)
- Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN ditinjau dari kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN ditinjau dari kemudahan belajar (*ease of learning*)
- Mengetahui tingkat *usability* aplikasi Mobile JKN ditinjau dari kepuasan pengguna (*satisfaction*)

1.3 MANFAAT PENELITIAN

- Bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi asuransi kesehatan, penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan untuk penelitian berikutnya di bidang *usability* (kemudahan) pelayanan administrasi JKN secara online.

- Bagi BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan di bidang pelayanan peserta JKN .
- Bagi masyarakat diharapkan dapat menjadi gambaran kepuasan dan salah satu sarana peserta untuk memberikan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas dan mutu dalam pelaksanaan program JKN.