

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini tidak dapat terelakan lagi. Lembaga Riset Digital Marketing E-Marketer menyatakan bahwa jumlah pengguna aktif smartphone di Indonesia telah mencapai lebih dari 100 juta orang. Dalam hal ini, Indonesia diperkirakan akan menjadi negara dengan pengguna aktif smartphone terbesar keempat di dunia setelah negara Cina, India dan Amerika (Kominfo,2015).

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi telah 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).

Di zaman milenial seperti sekarang, teknologi komunikasi sudah menjadi kebutuhan sehari-hari dalam menjalani aktivitas. Teknologi telepon berkembang menjadi telepon pintar atau smart phone yang memiliki banyak fitur, sehingga smartphone menjadi kebutuhan penting khususnya di kalangan remaja. Dengan adanya perkembangan komunikasi pemasaran yang terus berkembang untuk sarana komunikasinya, manusia semakin mengandalkan teknologi untuk melakukan pertukaran informasi melalui digital komunikasi pemasaran menggunakan telepon genggam yang difasilitasi dengan aplikasi *mobile* atau biasa dikenal dengan sebutan *MobileApps*.

Dengan hal ini, Jaminan Kesehatan Nasional khususnya BPJS Kesehatan memutuskan untuk memanfaatkan teknologi dengan menciptakan *Mobile JKN* untuk mempermudah aktivitas kepesertaan BPJS Kesehatan. Dengan data yang dihimpun BPJS Kesehatan menunjukkan pengunduh *Mobile JKN* di Play Store sudah mencapai lebih dari 10 juta orang, sedangkan jumlah pengguna aktifnya mencapai sekitar 432.000 peserta pada September 2020.