

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang semakin cepat, khususnya di Indonesia ternyata telah membuat perusahaan di Indonesia untuk mulai menawarkan produk atau jasanya melalui teknologi internet, tak terkecuali yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bergerak untuk mengikuti perkembangan zaman agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.

BPJS Kesehatan merupakan badan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyelenggarakan Program JKN berdasarkan UU No. 24 tahun 2011. BPJS Kesehatan yang dulu dikenal sebagai Askes (Asuransi) Kesehatan, berubah sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS menjadi BPJS Kesehatan sejak 1 Januari 2014 (Andre et al., 2019). Program JKN memberikan manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan bagi masyarakat yang terdaftar sebagai peserta JKN (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2018).

Salah satu tugas dan fungsi BPJS Kesehatan adalah memberikan layanan informasi kepada masyarakat layanan informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dan paham tentang program JKN. Berdasarkan UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Kesehatan berkewajiban untuk memberikan informasi tentang prosedur mendapatkan hak dan kewajibannya (Gita, 2020). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Depkes), tujuan layanan dapat berjalan efektif dan efisien jika dilakukan system rujukan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat (Handayani et al., 2019). Kebutuhan masyarakat akan informasi, menyebabkan akan mencari sumber informasi dengan memanfaatkan berbagai media.

Untuk mendukung tugas dan fungsinya tersebut, BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat anatar lain media cetak, elektronik, media sosial, dan media tatap muka atau interpersonal. Dengan menggunakan media, masyarakat juga dapat memperoleh

berbagai kemudahan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Peran media dalam menyebarluaskan informasi juga dapat mendorong masyarakat untuk turut serta dalam program pemerintah (Lee et al., 2021). Upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan dengan menyediakan berbagai media sebagai sarana informasi bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan informasi kepada peserta.

Dalam perkembangannya, BPJS Kesehatan mengembangkan satu inovasi layanan informasi kepada masyarakat berbasis teknologi melalui sistem layanan informasi digital yang dikenal dengan istilah *JKN Mobile* yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi. Hal ini dilakukan oleh BPJS Kesehatan karena melihat kecenderungan masyarakat Indonesia yang memiliki *smartphone* cukup tinggi yaitu sebesar 66,3% (Indonesiabaik.id, 2018). Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan suatu aplikasi yang berbasis digital yaitu *JKN Mobile* yang merupakan transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang dulunya dilakukan secara tradisional (Handayani et al., 2018). Penggunaan teknologi memberikan berbagai kemudahan kepada peserta untuk berkomunikasi tanpa mengenal jarak dan batas waktu serta dapat memperluas jaringan (Wang et al., 2019).

Walaupun BPJS Kesehatan telah memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media, BPJS Kesehatan masih saja mendapatkan keluhan dari masyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan media informasi yang disediakan oleh BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu penyebab munculnya ketidakpuasan masyarakat kepada pihak BPJS Kesehatan. Salah satu masalah yang dikeluhkan masyarakat adalah adanya kekeliruan yang berkaitan dengan informasi data penduduk yang seharusnya terdaftar sebagai warga miskin dan berhak mendapatkan bantuan iuran dari pemerintah namun kenyataannya salah sasaran (Dartanto et al., 2020). Masih ada masyarakat yang belum mengetahui istilah BPJS Kesehatan, *JKN* atau *KIS*.

Selain itu, terdapat kecenderungan masyarakat yang belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini ditemukan ketika melakukan PKL 2 di BPJS Kesehatan Malang masih terdapat sebagian peserta yang datang langsung ke kantor untuk aktivasi akun dengan mendaftarkan nomor telepon dan Email, padahal untuk layanan tersebut dapat dilayani melalui aplikasi *Mobile JKN*. Ada juga beberapa

hal yang membuat peserta harus datang ke kantor secara langsung ke kantor dikarenakan (1) sebagian peserta BPJS Kesehatan masih gagap teknologi terutama kelompok peserta usia lanjut usiayang tidak terbiasa menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (2) Keterbatasan media/sarana yang dimiliki oleh peserta untuk mengakses layanan informasi online terutama peserta pada kategori Penerima Bantuan Iuran (PBI), (3) Perilaku masyarakat yang masih suka datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus atau bertanya secara langsung ke petugas walaupun sudah disediakan sarana yang memudahkan mereka untuk mengakses informasi tanpa harus antri di kantor.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perilaku masyarakat juga mulai berubah mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Teknologi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern (Sailer et al., 2021). Layanan informasi yang diberikan BPJS Kesehatan menggunakan berbagai media untuk memberikan kepuasan kepada peserta. Kanal layanan informasi yang diberikan tersebut dapat digunakan oleh peserta JKN-KIS untuk melakukan proses administrasi kepesertaan, perubahan data, pembayaran iuran, pemberian informasi, dan penanganan pengaduan (Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2018).

Kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap suatu produk/layanan yang mereka terima dan sesuai dengan harapan mereka (Pakurar et al, 2019). Ketidakpuasan pengguna akan timbul jika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapannya. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan kepada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KC Malang Terhadap Aplikasi *Mobile JKN*?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KC Malang Terhadap Aplikasi *Mobile JKN*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi Gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS KC Malang Terhadap Aplikasi *Mobile JKN*

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan dapat menjadi sumber evaluasi dan masukan guna meningkatkan kualitas kinerja pelayanan di bidang Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta.

1.4.2 Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat mengenal dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* di tengah perkembangan teknologi saat ini. Diharapkan juga dengan adanya edukasi tentang aplikasi *Mobile JKN* ini masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan.

1.4.3 Bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi asuransi kesehatan,

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan untuk penelitian berikutnya tentang bagaimana dalam memaksimalkan teknologi untuk memperluas kepesertaan dalam program JKN.