

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap individu, di dalam Undang-undang Dasar tahun 1945 pasal 28 H disebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dalam memenuhi jaminan kesehatan masyarakat, hal ini telah diatur dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan badan hukum yang dibentuk dengan tujuan untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Republik Indonesia, 2009).

Awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru, yaitu corona virus jenis baru (SARSCoV-2) dengan nama penyakit Corona virus disease 2019 (COVID-19). Virus tersebut berasal dari Wuhan, Tiongkok dan ditemukan pada akhir Desember 2019. Corona virus dapat menular dari manusia ke manusia melalui droplet dengan penyebaran yang semakin cepat (Nurvita, S. 2021). World Health Organization (WHO) telah menyatakan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD) atau Public Health Emergency of International Concern (PHEIC). Meluasnya penyebaran COVID-19 ke berbagai negara berkaitan mobilitas penduduk termasuk risiko penyebaran ke Indonesia, sehingga perlu dilakukan upaya penanggulangan terhadap penyakit tersebut (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Upaya pemerintah dalam melakukan penanggulangan dan pencegahan penyebaran COVID-19 yaitu dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala

Besar (PSBB). Aktivitas tersebut meliputi pembatasan pergerakan orang dan/atau barang dalam satu provinsi atau kabupaten/kota suatu wilayah yang diduga terinfeksi COVID-19 untuk mencegah penyebaran COVID-19. Pembatasan kegiatan seperti pembatasan aktivitas sekolah, perkantoran atau tempat kerja, kegiatan keagamaan, dan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Pemerintah Republik Indonesia, 2020).

Dalam menghadapi kondisi pandemi COVID-19, Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) berusaha untuk tetap memberikan kemudahan pelayanan bagi peserta yang ingin melakukan pengurusan administrasi kepesertaannya, dengan memanfaatkan teknologi digital peserta cukup dengan menggunakan gawai pribadi mereka. BPJS Kesehatan telah mengeluarkan aplikasi digital dan kanal layanan secara online sehingga peserta cukup mengaksesnya di rumah saja, mulai dari aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Mobile JKN), Chat Asistant JKN (CHIKA), BPJS Kesehatan Care Center 1500 400, dan Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (PANDAWA) (BPJS Kesehatan, 2021).

Sepanjang tahun 2021, BPJS Kesehatan terus berupaya mengoptimalkan layanan non tatap muka melalui berbagai inovasi yang dikembangkan. Salah satunya melalui aplikasi yang sangat familiar di masyarakat yaitu Whatsapp dengan mengeluarkan layanan Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (PANDAWA) (Bpjs Kesehatan, 2021). Dari alur administrasi yang dicanangkan oleh BPJS Kesehatan memiliki permasalahan yang sama seperti kendala data tidak valid, data yang tidak sinkron dengan dinas kesehatan dan dinas kependudukan, serta akses yang terbatas pada aplikasi sehingga peserta mengalami kesulitan (Radianti, 2022).

PANDAWA merupakan kanal layanan administrasi non-tatap muka atau tanpa kontak fisik antara petugas BPJS Kesehatan dan peserta JKN-KIS dengan menggunakan aplikasi pesan singkat Whatsapp untuk memfasilitasi peserta dalam mendapatkan layanan administrasi kepesertaan (Bpjs Kesehatan, 2021). PANDAWA adalah salah satu bukti inovasi baru dari BPJS Kesehatan untuk memudahkan pelayanan administrasi non tatap muka bagi peserta BPJS Kesehatan. Dengan adanya layanan ini peserta JKN bisa melakukan administrasi kepesertaan dimanapun tempatnya tanpa memerlukan layanan tatap muka dengan petugas BPJS

Kesehatan. Permasalahan yang sering di hadapi oleh peserta BPJS saat melakukan administrasi kepesertaan meliputi perubahan/perbaikan identitas, perubahan alamat tempat tinggal, penambahan atau pengurangan anggota keluarga, perubahan FKTP, pindah jenis kepesertaan.

Kelurahan Ardirejo merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Kepanjen yang masuk wilayah Kabupaten Malang. Berdasarkan data dari Ibu Lurah Kelurahan Ardirejo yang terletak di Kabupaten Malang memiliki jumlah penduduk 6.726 jiwa per Desember 2022. Jumlah masyarakat yang sudah terdaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan berjumlah 5.452 peserta. Sebanyak 1.026 jiwa peserta penerima bantuan iuran (PBI). Sebanyak 498 jiwa masuk segmen pekerja penerima upah penyelenggara negara (PPU-PN). Sebanyak 1.326 jiwa masuk segmen PPU badan usaha (PPU-BU). Masyarakat yang termasuk dalam peserta bukan penerima upah atau peserta mandiri berjumlah 2.602 jiwa. Sementara yang tidak bekerja tercatat 1.274 jiwa.

Berdasarkan hasil survey kepada 10 (sepuluh) peserta BPJS Kesehatan yang ada di Kelurahan Ardirejo sebagian besar dari mereka telah memahami penggunaan Pandawa. Sejumlah 4 (empat) orang yang menyatakan paham, 4 (empat) orang menyatakan kurang paham dan 2 orang menyatakan tidak paham dalam penggunaan layanan Pandawa. Berdasarkan data ini dapat diketahui bahwa peserta BPJS belum memahami sepenuhnya tentang cara-cara penggunaan layanan pandawa. Fakta ini menunjukkan bahwa sosialisasi tentang penggunaan layanan pandawa yang diberikan pihak BPJS melalui berbagai media belum membuahkan hasil, sehingga masih ada beberapa peserta yang belum memahami. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mendalami pemahaman peserta BPJS pada penggunaan layanan Pandawa di Kelurahan Ardirejo Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana pemahaman peserta PBP pada penggunaan layanan Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (Pandawa) di Kelurahan Ardirejo Kecamatan Kepanjen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pemahaman peserta PBPU pada penggunaan layanan Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp (Pandawa) di Kelurahan Ardirejo Kecamatan Kepanjen

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui pemahaman peserta PBPU mengenai layanan PANDAWA pada aspek prosedur pelayanan
2. Mengetahui pemahaman peserta PBPU mengenai layanan PANDAWA pada aspek manfaat
3. Mengetahui pemahaman peserta PBPU mengenai layanan PANDAWA pada aspek tanggapan
4. Mengetahui pemahaman peserta PBPU mengenai layanan PANDAWA pada aspek kendala

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi peserta PBPU di Kelurahan Ardirejo Kepanjen**

- a. Dapat memberikan informasi kepada peserta PBPU mengenai layanan pelayanan administrasi melalui whatsapp (Pandawa)
- b. Sebagai pedoman bagi peserta PBPU untuk memanfaatkan layanan pelayanan administrasi melalui whatsapp (Pandawa) agar memperoleh manfaat yang seharusnya di dapatkan

#### **1.4.2 Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang**

- a. Sebagai bahan referensi atau bahan ajar kegiatan perkuliahan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi online oleh BPJS Kesehatan
- b. Sebagai penilaian terhadap hasil pendidikan peneliti baik secara praktik maupun teori.

#### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Sebagai wadah atau sarana mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan dan praktik kerja lapangan.