

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari BPJS Kesehatan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib bagi seluruh rakyat Indonesia yang bertujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh, adil dan merata bagi setiap rakyat Indonesia agar dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (BPJS Kesehatan, 2018). Sesuai yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), sehingga dibentuklah suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang tujuannya untuk mempercepat terselenggaranya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan beroperasi per tanggal 1 Januari 2014 yang merupakan transformasi dari PT Askes (Persero). BPJS Kesehatan terus berupaya memperluas cakupan kepesertaan untuk menjangkau seluruh rakyat Indonesia menjadi peserta JKN – KIS yakni dengan mengadakan sinergi kerja sama dengan Kementerian Sosial (Kemensos) dalam pengelolaan data untuk peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) (BPJS Kesehatan, 2018). Akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi dan digital membuat masyarakat lebih sering mengakses dan giat mengikuti perkembangan teknologi khususnya digital.

BPJS Kesehatan meningkatkan kanalnya agar memudahkan masyarakat dalam hal mengakses serta mendapatkan pelayanan yaitu dengan meluncurkan sebuah inovasi baru yaitu Aplikasi Mobile JKN pada tanggal 15 November 2017, yang dimana dapat memudahkan peserta JKN – KIS sehingga peserta JKN – KIS tidak perlu antri di Kantor Cabang BPJS Kesehatan. Dengan adanya Aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk transformasi digital yang semula kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan ditransformasikan kedalam bentuk Aplikasi yang dapat digunakan dimana saja kapanpun tanpa batasan waktu (*self service*). Per tanggal 15 November 2017 tercatat pengguna Aplikasi Mobile

JKN versi Android sebanyak > 1.000.000 user dan versi iOS sebanyak > 2.000 user (BPJS Kesehatan, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fitri Wahyuni (2019) tentang Inovasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung menyebutkan bahwa dengan diadakannya Aplikasi Mobile JKN tetap saja angka kepesertaan masih rendah dan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN masih rendah. Berdasarkan pengamatan awal melalui pra – riset pada tanggal 28 September 2018, ditemukannya beberapa fakta dan keluhan peserta terkait penerapan Aplikasi Mobile JKN yaitu masih minimnya pengetahuan masyarakat mengenai manfaat dan cara kerja Aplikasi Mobile JKN, data base di BPJS Kesehatan belum di upgrade sehingga banyak data yang tidak sesuai, pasifnya pegawai BPJS untuk mensosialisasikan Aplikasi Mobile JKN, serta belum tercapai sepenuhnya tujuan mobile JKN untuk mempermudah peserta karena peserta tetap harus mendatangi kantor BPJS setelah mendaftar secara online. Penelitian lain yang dilakukan oleh Pratiwi Hanjani Putri (2019) tentang Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Sosial Kesehatan dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* menyebutkan bahwa masih banyak kelemahan dari Aplikasi Mobile JKN yaitu masih belum banyak yang mengetahui Aplikasi Mobile JKN, *user* atau pengguna Mobile JKN ketika melakukan awal registrasi terjadi ketidaksesuaian data yang diinput peserta dalam Aplikasi dengan data yang sudah ada di BPJS Kesehatan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti melalui Praktik Kerja Lapangan I pada tanggal 30 September 2019 – 25 Oktober 2019, peneliti menemukan beberapa masalah terkait penerapan Aplikasi Mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Kediri yaitu :

1. Masih minimnya pengetahuan peserta JKN – KIS mengenai fitur, manfaat, prosedur pendaftaran online melalui Aplikasi Mobile JKN.
2. Masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan daripada menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Sampai dengan bulan Maret 2019 cakupan kepesertaan JKN di Kota Kediri mencapai 70% atau 205.069 jiwa dari jumlah penduduk 294.950 jiwa Kota Kediri. Berikut data kepesertaan JKN – KIS Kota Kediri per Maret 2019.

Tabel 1.1 Data Kepesertaan JKN – KIS Kota Kediri

<b>Rincian Kepesertaan Kota Kediri</b>	
<b>Jenis Kepesertaan</b>	<b>Jumlah Peserta JKN – KIS</b>
PBI APBN	66.261 jiwa
PBI APBD	19.630 jiwa
PPU	73.517 jiwa
BP	14.402 jiwa
PBPU	31.259 jiwa
<b>Total Peserta JKN - KIS</b>	<b>205.069 jiwa</b>

Sumber Data : BPJS Kesehatan KC Kediri, 2019

Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kepesertaan JKN – KIS di Kota Kediri masih rendah yaitu 70% dari 83% jumlah kepesertaan JKN – KIS se-Indonesia per Desember 2019 (BPJS Kesehatan, 2019). Berdasarkan informasi Jawa Pos Radar Kediri menyebutkan bahwa per tanggal 25 April 2020 Aplikasi Mobile JKN telah diunduh oleh 13.842 peserta JKN – KIS sewilayah Kota Kediri dari 205.069 peserta JKN – KIS. Data yang diperoleh dari Artikel Hasil Penelitian Kebijakan Evaluasi Jaminan Kesehatan Nasional 2019 di Provinsi Jawa Timur menyebutkan data kepesertaan Provinsi Jawa Timur per bulan Februari tahun 2020 telah mencapai 69,54% atau 27.737.410 yang telah menjadi peserta JKN – KIS sedangkan yang belum terdaftar menjadi peserta JKN – KIS sebanyak 30,5% atau 12.148.878. Sehingga dapat disimpulkan cakupan kepesertaan Kota Kediri masih rendah. Berdasarkan beberapa uraian diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya pengetahuan peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN. Dalam meluncurkan Aplikasi Mobile JKN tidak bisa berjalan baik apabila antara pelaksana dan pengguna tidak disertai dengan pemahaman dan pengetahuan yang sesuai karena pengetahuan terhadap suatu objek mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan aspek negatif yang akan menentukan sikap seseorang (Notoatmodjo, 2014). Pengetahuan baik yang dimiliki oleh Peserta JKN –

KIS maka akan menunjukkan sikap positif Peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN. Sehingga dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN di Kota Kediri.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN di Kota Kediri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Tujuan Umum :**

Memperoleh gambaran mengenai pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN di Kota Kediri.

### **Tujuan Khusus :**

- a. Untuk mengidentifikasi pengetahuan peserta JKN – KIS tentang pengertian Aplikasi Mobile JKN, fitur – fitur Aplikasi Mobile JKN, dan pendaftaran pengguna Mobile serta pendaftaran peserta baru melalui Aplikasi Mobile JKN.
- b. Untuk mengidentifikasi tingkatan sikap peserta JKN – KIS terhadap Aplikasi Mobile JKN.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### **a. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN.

### **b. Bagi Masyarakat**

Dapat menambah wawasan dan gambaran mengenai Aplikasi Mobile JKN yang dapat membantu masyarakat yang telah menjadi peserta JKN – KIS maupun yang belum menjadi peserta JKN – KIS.

### **c. Bagi BPJS Kesehatan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi terkait, dan atau untuk instansi pemerintahan lainnya untuk mampu memberikan pelayanan berbasis teknologi yang dapat diakses lebih cepat dan efisien dalam bidang kesehatan serta dapat dijangkau oleh semua masyarakat serta masukan yang dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengembangan pemberian pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efisien khususnya bagi peserta JKN – KIS.

d. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Dapat memacu kegiatan penelitian di bidang kesehatan, teknologi dan sosial budaya serta bidang pendidikan atau khususnya penelitian bidang asuransi tentang pengetahuan dan sikap peserta JKN – KIS tentang Aplikasi Mobile JKN.