

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kewajiban dan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak bagi seluruh rakyat ialah menyelenggarakan program jaminan sosial nasional (Isriawaty S, 2015). Melalui program ini diharapkan dapat memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh Masyarakat Indonesia. Pelaksanaan program jaminan sosial nasional yang diselenggarakan oleh pemerintah ialah dengan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan sumber dana yang berasal dari iuran peserta.

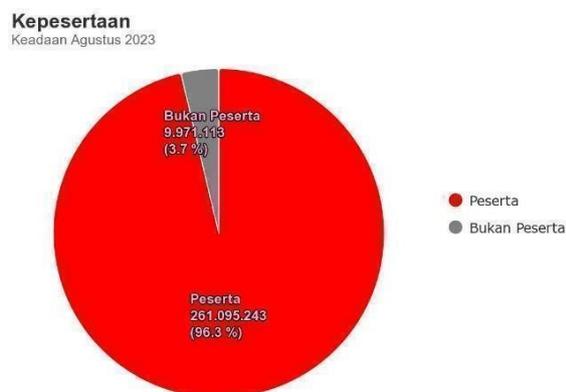
Berdasarkan UU 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS dibagi menjadi dua yang terdiri dari BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan sosial yang meliputi Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Serta penambahan satu program baru yaitu Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Jaminan Kehilangan Pekerjaan. Sedangkan BPJS Kesehatan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Program JKN menjamin semua penduduk Indonesia dalam mengakses dan mendapatkan pelayanan kesehatan, hal ini tercantum dalam UU Nomor 17 Tahun 2023, Tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya serta mendapatkan lingkungan yang sehat dalam pencapaian derajat kesehatan dan setiap orang berhak menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya secara mandiri dan bertanggung jawab.

Program JKN wajib diikuti oleh seluruh penduduk di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Segmentasi Kepesertaan JKN terdiri dari:

1. Bukan Penerima Bantuan Iuran, yang meliputi:
 - Pekerja Penerima Upah (PPU)
 - Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
 - Bukan Pekerja (BP)
2. Penerima Bantuan Iuran, meliputi fakir miskin dan orang tidak mampu yang dibagi menjadi PBI APBN dan PBI APBD.

Berdasarkan informasi pada sismonev.djsn.go.id, setiap tahun jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan semakin bertambah. Terhitung per bulan Agustus 2023 sebanyak 261.095.243 penduduk di Indonesia telah menjadi peserta JKN atau sebanyak 96,32% peserta telah tercakup.



Sumber DJSN

Gambar 1.1 Data Kepesertaan JKN per Agustus 2023

Dengan mengikuti perkembangan arus teknologi yang semakin cepat pada era revolusi industri 4.0 dan seiring bertambahnya jumlah peserta tiap tahun, BPJS Kesehatan menciptakan inovasi transformasi digital layanan dengan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* guna mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan.

Menurut (Rinjani & Sari, 2022), aplikasi *Mobile JKN* memberikan akses layanan yang sangat mudah bagi para peserta secara online. Jika semula peserta datang langsung ke kantor cabang dengan menunggu antrian yang cukup panjang dan lama, kini peserta dengan mudah mengakses layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* pada *smartphone* yang dapat diunduh dari *playstore* maupun *Appstore*.

Berdasarkan hasil penelitian (Tahir, 2021) yang berjudul “*Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan*” 13 responden yang telah diwawancarai, 10 diantaranya menyatakan aplikasi *Mobile JKN* sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dalam mengubah data kepesertaan, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor cabang dengan menunggu antrian yang cukup lama.

Efektifitas dan efisiensi merupakan dampak yang ditimbulkan dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*. Hanya dengan satu genggam, peserta dapat melakukan perubahan data dengan mudah tanpa harus datang ke kantor cabang. Pada aplikasi *Mobile JKN*, BPJS Kesehatan memfasilitasi peserta dalam memudahkan untuk mengakses layanan seperti pendaftaran pelayanan atau antrian online pada FKTP maupun FKRTL, pengaduan layanan JKN, perubahan data peserta, skrining riwayat kesehatan, info *virtual account* dan layanan informasi lainnya yang dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah.

Menurut (Putra et al., 2021) Aplikasi *Mobile JKN* harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan Masyarakat. Hal ini dikarenakan sesuai dengan mutu layanan kesehatan dimana semua masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dapat dicapai tanpa terhalang kondisi geografis, strata sosial dan kondisi ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan karena dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses serta dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Dalam menggunakan sebuah aplikasi tentunya dibutuhkan pengetahuan dalam mengoperasionalkannya. Menurut Pudjawidjana dalam (Maulina, 2021),

pengetahuan adalah reaksi manusia atas rangsangan alam sekitar melalui persentuhan objek dengan Indera, dan pengetahuan merupakan hasil dari seseorang yang telah melakukan penginderaan pada sebuah objek. Penginderaan terjadi melalui sentuhan, penglihatan, penciuman, perasa, dan adanya pendengaran.

Semakin tinggi pengetahuan maka kemampuan seseorang untuk mengenal, memahami, dan menyadari suatu hal akan menghasilkan sikap yang positif pada suatu objek. Saat ini dunia sudah memasuki era revolusi industri 4.0, segala aktivitas kehidupan manusia tidak terlepas dari teknologi. Dalam waktu yang cepat keberadaan teknologi akan semakin canggih oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang fleksibel, tidak kaku dan memiliki kemampuan dalam pemanfaatan teknologi digital yang sedang berkembang (Djumena, 2019)

Berdasarkan jumlah unduhan pada aplikasi *playstore* dan *appstore*, jumlah peserta yang telah mengunduh aplikasi *Mobile JKN* berjumlah 17.400.000 per Bulan Desember 2022. Jika dibandingkan dengan jumlah peserta JKN per Desember 2022 sebanyak 248.770.000 peserta maka hanya 6,99% peserta yang baru menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Hasil penelitian (Nursabilla A, 2023) yang berjudul “*Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN*” dari 100 responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian terdapat 62 responden yang berpengetahuan baik dan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, 15 responden dengan pengetahuan baik dan tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*, 23 responden dengan pengetahuan kurang baik dan tidak memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dan 0 responden dengan pengetahuan kurang baik dan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,001. Hal ini terdapat hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN*

Hasil dari survey pendahuluan yang dilaksanakan oleh peneliti, dari 15 penduduk di kelurahan Arjowinangun, terdapat 9 peserta yang belum tahu mengenai aplikasi *Mobile JKN* dan tidak menggunakannya dikarenakan lebih

memilih datang ke kantor cabang karena sebelumnya memang belum pernah mendengar aplikasi tersebut, dan 6 peserta yang tahu mengenai aplikasi *Mobile JKN* dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*

Berdasarkan hasil survey pendahuluan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut yang berjudul “Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang Kota Malang”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan tingkat pengetahuan Masyarakat Kelurahan Arjowinangun terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dibagi menjadi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang Kota Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan Masyarakat Kelurahan Arjowinangun mengenai aplikasi *Mobile JKN*
- b. Untuk mengetahui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Masyarakat Kelurahan Arjowinangun
- c. Untuk melakukan analisis hubungan tingkat pengetahuan Masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di Kelurahan Arjowinangun Kecamatan Kedungkandang Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi kepada pembaca yang memerlukan referensi mengenai pengetahuan Masyarakat dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi Masyarakat yang belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sehingga nantinya dengan menggunakan aplikasi tersebut dapat mempermudah Masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan.

c. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan tingkat pengetahuan Masyarakat dengan penggunaan aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga pihak BPJS Kesehatan diharapkan dapat melakukan evaluasi mengenai sosialisasi aplikasi *Mobile JKN* yang nantinya dapat digunakan oleh seluruh Masyarakat, khususnya peserta JKN secara maksimal