

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat diperhatikan oleh setiap manusia selain kebutuhan dasar lainnya seperti sandang dan pangan, oleh karena itu tidak jarang orang memilih hidup sehat demi menghindari faktor-faktor penyebab yang dapat menimbulkan penyakit (Nainggolan & Herning Sitabuana, 2022). Di Indonesia kesehatan merupakan wujud dari kesejahteraan umum yang tertuang pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Selain itu, kesehatan juga merupakan hak asasi manusia yang telah tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 pasal 28 H ayat (1): Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, di dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 34 ayat (3) telah tertuang pernyataan bahwa negara bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (Solechan, 2019).

Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat Indonesia, pemerintah mengadakan program jaminan sosial yang dinamakan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Program ini telah dijelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Sistem Jaminan

Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggara jaminan sosial. Dalam menyelenggarakan jaminan sosial pemerintah membentuk sebuah badan hukum yang dikenal dengan yang Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS).

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pada pelaksanaannya BPJS terbagi menjadi dua yaitu BPJS kesehatan yang menjalankan program jaminan sosial dan BPJS ketenagakerjaan yang menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) sesuai yang telah disebutkan dalam UU Nomor 6 Tahun 2023 Tentang cipta kerja.

Salah satu jaminan dalam SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program Jaminan Kesehatan Nasional didefinisikan sebagai program jaminan sosial yang menjamin biaya pemeliharaan kesehatan serta pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan yang diselenggarakan secara nasional dan bergotong royong wajib diikuti oleh seluruh masyarakat Indonesia, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Program JKN diselenggarakan dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Manfaat JKN bersifat pelayanan perseorangan berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan.

Dalam menjalankan program JKN pemerintah terus melakukan penyesuaian globalisasi informasi khususnya pada bidang teknologi agar manfaat diadakannya program ini dapat terealisasikan kepada

masyarakat. Alasan dari penyesuaian tersebut karena perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mengubah hidup manusia menjadi lebih mudah karena kecanggihan dan daya kerjanya yang efektif dan efisien (Sidik, 2013). Berdasarkan Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 menyatakan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan menyimpan, memproses, mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan menganalisis, dan/ menyebarkan informasi. Keberadaan teknologi informasi awalnya hanya digunakan kalangan tertentu saja, namun sekarang hampir seluruh lapisan masyarakat sudah menggunakannya, baik instansi pemerintah maupun swasta (Sidik, 2013).

Adanya perkembangan teknologi informasi mengakibatkan adanya transformasi digital, teknologi digital dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan teknologi digital yang ada seperti teknologi virtualisasi, komputasi bergerak (*mobile computing*), komputasi awan (*cloud computing*), integrasi semua sistem yang ada di organisasi dan lain sebagainya. BPJS Kesehatan berupaya untuk terus menghadirkan inovasi dalam memberikan pelayanan dan informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Inovasi dianggap sebagai suatu perubahan atau penemuan yang dapat membawa perubahan dengan mengusung ide-ide terbaru agar dapat lebih maju (Mariyam, 2018). Sehingga dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, BPJS Kesehatan memanfaatkan layanan digital dengan menghadirkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk transformasi digital. Aplikasi *Mobile JKN* ini dapat diunduh oleh pengguna *smartphone*, aplikasi ini bertujuan untuk membantu peserta dalam mendaftar online, proses administrasi, dan informasi seputar program BPJS. Terdapat banyak fitur yang dimiliki aplikasi *Mobile JKN* seperti menu peserta, ubah data peserta, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pelayanan di

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), premi, konsultasi dokter, jadwal tindakan operasi, *skrining* kesehatan, obat yang ditanggung, catatan pembayaran, pendaftaran peserta, pembayaran riwayat pelayanan, informasi dan pengaduan, info JKN, lokasi dan *skrining* Mandiri Covid-19. Selain itu, BPJS Kesehatan juga menambah fitur baru guna meringankan peserta yang memiliki tunggakan pembayaran iuran, fitur ini adalah Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB).

Adanya aplikasi Mobile JKN ini perlu diimbangi dengan kecerdasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi, serta pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi menjadi aspek penting agar akses penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dapat terealisasi dengan efektif. Pelayanan dikatakan efektif apabila masyarakat sudah mendapatkan layanan yang cepat, singkat, dan bermutu (Wulandari et al., 2019).

Inovasi BPJS Kesehatan mengenai aplikasi *Mobile* JKN ini dapat dikatakan berhasil apabila dapat dimanfaatkan masyarakat. Oleh karena itu, pengetahuan menjadi hal yang penting dalam keberhasilan untuk menjalankan inovasi baru ini. Pengetahuan merupakan informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan juga dapat diartikan informasi yang telah dikombinasikan dengan pemahaman dan potensi untuk menindaki, yang lantas melekat di benak seseorang. Pada umumnya, pengetahuan memiliki kemampuan prediktif terhadap sesuatu sebagai hasil pengenalan atas suatu pola. Jika informasi dan data sekadar berkemampuan untuk menginformasikan atau bahkan menimbulkan kebingungan, maka pengetahuan berkemampuan untuk mengarahkan tindakan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri

Purwati dkk pada tahun 2022, terkait pemanfaatan layanan digital BPJS Kesehatan di puskesmas Banjarmasin Indah, diperoleh data bahwa peserta JKN di wilayah Puskesmas Banjarmasin Indah banyak yang telah mengetahui aplikasi *Mobile* JKN dan telah memahami cara penggunaan aplikasinya. Namun. Kendala yang dialami oleh peserta terdapat pada aplikasi itu sendiri, walaupun sudah dilakukan pembaharuan tetapi tetap saja tidak dapat mengakses aplikasi tersebut dikarenakan masalah koneksi yang ada pada aplikasi *Mobile* JKN. Jadidapat disimpulkan dari penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN agar memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan telah digunakan dengan baik, akan tetapi masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari masalah yang terjadi pada aplikasi tersebut (Purwanti et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan Aidii Sarafah dan Eva Hany Fanida pada tahun 2023, mengenai efektivitas pelayanan JKN di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto memperoleh kesimpulan bahwa diketahui tingkat efektivitas layanan *Mobile* JKN di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto masuk dalam kategori sangat efektif, meskipun demikian peminat aplikasi di wilayah puskesmas masih sedikit. Alasannya karena tempat tinggal mereka yang terletak di daerah pedesaan yang sulit sinyal, banyak pasien yang menggunakan aplikasi hanya untuk mengurus administrasi, pembaruan fitur justru membuat aplikasi seringkali mengalami *error*, dan banyak pasien lansia yang tidak paham penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga, masyarakat banyak yang lebih memilih untuk mengurus administrasi dan melakukan konsultasi dengan secara langsung di Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto daripada menggunakan alat digital aplikasi mobile (Safarah & Hany Fanida, 2023).

Masalah yang sama juga disebutkan dalam penelitian

Welmin M. E. Lumi dkk, tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. Dalam penelitian ini yang menjadi dasar pertimbangan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* adalah karena Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Tomohon memiliki jarak dan akses yang cukup jauh, selain itu alasan lainnya agar masyarakat terutama pasien tidak membuang waktu dalam melakukan kunjungan. Namun, pada praktiknya masih terdapat kendala yang dihadapi salah satunya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan aplikasi *mobile JKN* di masyarakat belum tersebar luas (Lumi et al., 2023).

Puskesmas Purwosari telah menerapkan program pendaftaran online dari BPJS Kesehatan sejak Januari 2023. Dalam penerapan program pendaftaran online pada aplikasi *Mobile JKN* peneliti menemukan masih banyak pasien yang mengambil pendaftaran secara manual ke Puskesmas dari pada mengambil pendaftaran secara online melalui aplikasi *Mobile JKN*.

Menindaklanjuti permasalahan tersebut peneliti melakukan survei pendahuluan melalui pengambilan data di Puskesmas Purwosari yang meliputi jumlah peserta JKN yang terdaftar di Puskesmas Purwosari, jumlah pasien yang terdaftar menjadi peserta JKN dan pasien umum yang mendaftar untuk berobat di Puskesmas Purwosari, dan jumlah pasien terdaftar sebagai peserta JKN yang mendaftar untuk berobat dengan cara manual dan online pada aplikasi *Mobile JKN*.

Peneliti melakukan survei pendahuluan pengambilan data di Puskesmas Purwosari pada 11-12 Oktober 2023 hasilnya yaitu dapat diketahui jumlah peserta JKN di Puskesmas Purwosari pada Oktober 2023 sebanyak 44.849 orang. Selain itu, peneliti juga melakukan pengambilan data jumlah pasien yang terdaftar menjadi peserta JKN dan pasien umum yang berobat di puskesmas

Purwosari selama 3 bulan terakhir yaitu bulan Juli, Agustus dan September. Hasil dari pengambilan data tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Jumlah pasien yang terdaftar menjadi peserta JKN dan pasien umum yang berobat di puskesmas Purwosari selama 3 bulan terakhir

No.	Bulan	Jumlah Pasien Peserta JKN	Jumlah Pasien Umum
1.	Juli	2.359	1.319
2.	Agustus	2.552	1.631
3.	September	2.460	1.298
Total		7.371	4.248

Jadi total pasien yang mendaftar untuk berobat selama 3 bulan terakhir sebanyak 4.248 pasien umum dan 7.371 pasien terdaftar sebagai peserta JKN.

Dari data jumlah pasien peserta JKN Dan pasien umum yang berobat di puskesmas Purwosari tersebut peneliti memisahkan jumlah pasien terdaftar sebagai peserta JKN yang melakukan pendaftaran untuk berobat selama 3 bulan dengan cara manual dan online melalui aplikasi *Mobile JKN*, didapatkan hasil pasien yang melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi *Mobile JKN* seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 Jumlah pasien terdaftar sebagai peserta JKN yang melakukan pendaftaran untuk berobat selama 3 bulan dengan cara manual dan online melalui aplikasi *Mobile JKN*

No.	Bulan	Jumlah Pasien Mendaftar Secara Online
1.	Juli	145
2.	Agustus	135
3.	September	110
Total		390

Jadi total pasien melakukan pendaftaran secara online melalui aplikasi Mobile JKN selama 3 bulan terakhir adalah 390 pasien.

Terkait dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran online selama 3 bulan terakhir dari 7.371 pasien terdaftar sebagai peserta JKN hanya 390 pasien yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran online. Jumlah tersebut jika dipresentasikan hanya sebesar 5,29% yang berarti sebagian besar pasien belum menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran online pada saat berobat di Puskesmas Purwosari.

Selain melakukan studi pendahuluan pencarian data, penulis juga melakukan studi pendahuluan wawancara ke 10 masyarakat yang telah melakukan pendaftaran untuk berobat di Puskesmas Purwosari, hasil dari studi pendahuluan tersebut terdapat 2 responden telah memiliki aplikasi *Mobile* JKN dan pernah memakai antrian online tetapi di rumah sakit, 7 responden tidak mengetahui informasi mengenai telah berlakunya antrian online di Puskesmas Purwosari dan tidak memiliki aplikasi *Mobile* JKN, 1 responden mengetahui informasi mengenai telah berlakunya antrian online di Puskesmas Purwosari dan memiliki aplikasi *Mobile* JKN tetapi lebih memilih daftar manual melalui loket. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tingkat pengetahuan pasien mengenai aplikasi *Mobile* JKN serta pengoperasiannya juga menjadi salah satu hambatan dalam berjalannya program ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dalam survei pendahuluan tersebut peneliti tergerak untuk melakukan penelitian terkait hubungan antara tingkat pengetahuan masyarakat yang berobat di Puskesmas Purwosari terhadap pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran online.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan antara pengetahuan dan pemanfaatan *Mobile JKN* untuk pendaftaran online di Puskesmas Purwosari?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan dan pemanfaatan *Mobile JKN* untuk pendaftaran online di Puskesmas Purwosari.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan peserta JKN tentang aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran online di Puskesmas Purwosari.
2. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran online di Puskesmas Purwosari.
3. Untuk menganalisis hubungan tingkat pengetahuan dengan pemanfaatan *Mobile JKN* untuk pendaftaran online di Puskesmas Purwosari.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Dapat memberikan inovasi dalam pembelajaran terkait asuransi khususnya dalam bidang perkembangan teknologinya

yaitu aplikasi *Mobile* JKN dan dapat digunakan sebagai salah satu sumber rujukan untuk penelitian berikutnya di bidang pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran online.

2. Bagi Puskesmas Purwosari

Dapat menjadi sumber evaluasi dan masukan guna merealisasikan inovasi yang telah diluncurkan BPJS Kesehatan untuk pelayanan masyarakat yang lebih cepat dan efektif.

3. Bagi Peserta JKN yang berobat di Puskesmas Purwosari

Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman terkait aplikasi *Mobile* JKN serta cara pengoperasiannya sehingga dapat memanfaatkan aplikasi tersebut.