

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia, karena itu kesehatan merupakan hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Perananan negara dalam pemenuhan kebutuhan dasar rakyat sangat diperlukan terutama didalam bentuk pelayanan kesehatan secara menyeluruh, dengan diakui kesehatan sebagai salah satu hak asasi manusia yaitu seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa (Ardinata, 2020)

Kewajiban Pemerintah dalam memenuhi hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia memiliki landasan yuridis internasional dalam Pasal 2 Ayat (1) Konvensi Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya. Pasal 28 Ayat (4) UUD 1945 menyatakan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah. Pada pasal 7 UU Kesehatan menyebutkan bahwa pemerintah bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Pasal 9 UU Kesehatan menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara harus mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Implementasi dari dijalankannya UUD 1945 tersebut adalah dengan diterbitkannya UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang memiliki tujuan untuk memberikan jaminan terhadap kebutuhan dasar hidup yang layak untuk setiap peserta dan juga anggota keluarga. Adapun salah satu jenis program jaminan sosial tersebut adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang merupakan program jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta

memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Shofia et al, 2022). Pelayanan kesehatan dalam program JKN diberikan secara berjenjang, efektif serta efisien dengan mengedepankan prinsip kendali mutu serta kendali biaya. Manfaat yang dijamin oleh program JKN adalah pelayanan kesehatan peseorangan komperhensif atau menyeluruh yang mencakup pelayanan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) termasuk obat dan alat kesehatan.

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara program JKN yang ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 mulai diimplementasikan tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia dan diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Manfaat yang diperoleh saat menjadi peserta BPJS Kesehatan mencakup segala jenis penyakit serta iuran perbulan yang dapat disesuaikan dengan kemampuan peserta dan tidak ada ketentuan Pre- Existing Condition (mempunyai riwayat tertentu) serta pelayanan kesehatan meliputi rawat jalan serta rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Iuran JKN yang bersumber dari masyarakat maupun pemerintah mengambil peran penting dalam penyelenggaraan program JKN agar dapat berlanjut dalam jangka waktu yang lama atau sustainable. Kontribusi kepatuhan masyarakat dalam melakukan pembayaran iuran sangat diperlukan, namun kenyataannya data dari artikel finansial.bisnis.com menyebutkan bahwa peserta JKN yang terdaftar per Juni 2023 sebesar 259,52 juta jiwa dengan perincian data terakhir pada 31 Agustus 2023 peserta menunggak sebesar 15,73 juta

peserta dan Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) mencatat jumlah tunggakan iuran peserta BPJS Kesehatan per Juni 2023 mencapai Rp 25 triliun, membuktikan bahwa masih banyak peserta yang tidak patuh dalam membayar iuran.

Faktor ketidakpatuhan peserta dalam membayar iuran disebutkan dalam penelitian terdahulu (Ahmad & Muchlis, 2021) disebabkan peserta memiliki pengetahuan yang tinggi namun tidak patuh dalam membayar iuran, peserta memiliki persepsi negatif dan tidak patuh dalam membayar iuran dan peserta memiliki motivasi positif namun tidak patuh dalam membayar iuran, jadi faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan peserta membayar iuran adalah faktor pendapatan, pengetahuan, persepsi, serta motivasi. (Dari et al., 2023) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ketidakpatuhan peserta mandiri dalam membayar iuran jaminan kesehatan berhubungan dengan faktor jumlah anggota keluarga yang terdaftar BPJS, pendapatan, dan persepsi

(Angriani et al., 2023) menyebutkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rendahnya pendapatan dan banyaknya anggota keluarga yang harus ditanggung melandasi faktor kepatuhan dalam pembayaran iuran JKN tiap bulannya. Banyaknya peserta yang menunggak iuran, maka BPJS memerlukan sistem dalam upaya mendukung kelancaran pembayaran iuran. Sistem merupakan suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut olah yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan (Mulyadi, 2013). Dalam penelitian (Firdaus, 2020) di BPJS Kesehatan menggunakan sistem penagihan Telekolekting, dengan beberapa tahap, yaitu pada tahap awal melakukan pengecekan dan pengiriman data tagihan iuran peserta yang menunggak, dilanjutkan dengan dilakukan telekolekting melalui Email dan SMS, kemudian peserta akan melakukan pembayaran melalui mitra yang bekerjasama dengan kantor BPJS seperti bank, Indomaret, kantor pos, serta Telkom.

(Marli, n.d.) menyebutkan dalam penelitian yang dilakukan pada BPJS Kesehatan Bogor, sistem penagihan tunggakan iuran peserta BPJS Kesehatan diatur dalam peraturan Direksi BPJS yang memuat tentang tata cara penagihan

piutang, mekanisme iuran tertunggak serta penerimaan iuran jaminan kesehatan. Sistem yang digunakan dalam proses penagihan iuran tertunggak ini adalah menggunakan aplikasi SIMANIS dengan menggunakan metode pencatatan berbasis komputer untuk mengatasi hambatan proses penagihan tunggakan iuran peserta PBPB atau mandiri agar sistem tersebut berjalan dengan lancar.

BPJS Kesehatan sudah berupaya membuat sistem terkait penagihan iuran tertunggak peserta PBPB, namun masih terdapat peserta yang tidak patuh dalam pembayaran iuran, hal serupa terjadi pada BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis pada BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar, peserta mandiri atau PBPB yang terdaftar per November 2023 sebanyak 129.614 peserta, sedangkan peserta yang dinyatakan nonaktif karena sebesar 62.111 peserta. Banyaknya masyarakat yang dinyatakan nonaktif maka tunggakan iuran BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar juga semakin meningkat, oleh sebab itu BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar menerapkan sistem penagihan tunggakan untuk menagihkan iuran bulanan kepada masing-masing peserta mandiri JKN dan ditangani langsung oleh bagian kepesertaan yang ada di perusahaan. Salah satu sistem penagihan tunggakan iuran yang digunakan di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar adalah melalui Whatsapp Blast yang merupakan fitur pengiriman pesan melalui WhatsApp kepada peserta JKN dengan status kepesertaan nonaktif dengan jumlah yang banyak dan tidak terbatas. Salah satu peserta PBPB yang menunggak iuran selama 2 bulan ditemui oleh peneliti saat melakukan studi pendahuluan merasa sangat terbantu dengan sistem Whatsaap Blast karena merasa diingatkan untuk melakukan pembayaran serta terdapat jumlah iuran yang harus dibayarkan, namun data menunjukkan bahwa masih banyak peserta PBPB yang dinyatakan nonaktif karena iuran. Di dalam menganalisisnya menggunakan teknik analisis SWOT, menurut (Nisak, n.d.) teknik SWOT memiliki fungsi untuk menganalisa mengenai kekuatan, kelemahan, serta keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan/usaha yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi internal perusahaan, serta analisa

mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi eksternal perusahaan

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis SWOT Penerapan WhatsApp Blast dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut : Bagaimanakah analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities, Threat*) dari Penerapan *WhatsApp Blast* dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi SWOT pada penerapan WhatsApp Blast dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar yang diukur berdasarkan aspek :

- 1) Mengevaluasi Strenght (S) penerapan Whatsapp Blast dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar
- 2) Mengevaluasi Weakness (W) penerapan Whatsapp Blast dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar

- 3) Mengevaluasi Opportunities (O) penerapan Whatsapp Blast dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar
- 4) Mengevaluasi Threat (T) penerapan Whatsapp Blast dalam upaya meningkatkan kepatuhan pembayaran iuran peserta PBPU di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada :

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut terkait penerapan Whatsapp Blast di BPJS Kesehatan terkait dengan upaya kepatuhan pembayaran iuran.

2. Manfaat Praktis:

- a) Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Sebagai bahan referensi untuk bahan ajar perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan pembiayaan kesehatan penerapan Whatsapp Blast di BPJS Kesehatan

- b) Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap peneliti mengenai penerapan Whatsapp Blast bagi peserta mandiri BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kelancaran pembayaran iuran selama penelitian

- c) Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak BPJS Kesehatan dalam upaya meningkatkan kelancaran pembayaran iuran peserta mandiri