

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kesehatan diperlukan penyelenggaraan upaya kesehatan yang bertanggung jawab, aman, bermutu, merata, nondiskriminatif, dan berkeadilan. Setiap individu tidak menutup kemungkinan mempunyai resiko dalam mengalami kerentanan sosial seperti sakit, kecelakaan, kematian, pemutusan hubungan kerja, maka dari itu jaminan sosial memiliki peranan penting bagi semua orang tanpa terkecuali (Shihab, 2012).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib, dan bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang layak. Kepesertaan dan pengesahan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014 dan mencakup seluruh rakyat Indonesia (Ikhsan et al., 2021). Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial dan sesuai dengan asas penjaminan dan asas pemerataan BPJS Kesehatan mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan pada tingkat nasional.

Teknologi berperan penting dalam bidang kesehatan terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) dalam (Abidin et al., 2022), menyatakan bahwa penggunaan teknologi yang canggih dalam pelayanan jasa akan mengarah ke suatu tujuan terkait produktivitas pegawai merupakan salah satu kunci menuju profitabilitas, dan secara khusus akan mempercepat waktu pekerjaan dalam

melayani pelanggan, serta dapat meningkatkan hasil pelayanan. Perkembangan teknologi yang semakin maju memberikan kesempatan bagi BPJS Kesehatan dalam mengoptimalkan kinerja menjalankan programnya untuk memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan yang dibutuhkan oleh peserta JKN dengan melakukan pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi, salah satunya adalah dengan menciptakan aplikasi Mobile JKN yang diperkenalkan pada tanggal 15 November 2017.

Aplikasi Mobile JKN merupakan sebuah inovasi dari BPJS Kesehatan sebagai penunjang pelayanan kesehatan bagi peserta, dimana aplikasi ini memiliki fitur-fitur bermanfaat guna membantu peserta dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan kesehatan dan berperan penting untuk mendukung kemajuan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksud yaitu untuk mendapatkan informasi terkait program JKN, lokasi faskes, informasi riwayat pelayanan, program REHAB (pembayaran bertahap), penambahan peserta, info kepesertaan, pendaftaran pelayanan atau antrean, konsultasi dokter, perubahan data kepesertaan, pengaduan layanan JKN, informasi ketersediaan tempat tidur, informasi jadwal tindakan operasi, informasi terkait iuran, pendaftaran auto debit, informasi riwayat pembayaran, skrining riwayat kesehatan, dan informasi virtual account (VA).

Dengan diciptakannya Aplikasi Mobile JKN yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat peserta dalam hal mendapatkan pelayanan kesehatan secara online yang dapat diakses mandiri melalui smartphone setiap saat, dimana untuk mengakses aplikasi ini peserta dapat mendownload terlebih dahulu melalui Play Store ataupun App Store, sehingga peserta tidak perlu mengantri lama di kantor BPJS Kesehatan. Untuk mencapai kemajuan program BPJS Kesehatan, diperlukan juga peran aktif masyarakat dalam keikutsertaannya menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Hasil penelitian oleh (Andria et al., 2021) yang berjudul Indonesian Health Insurance : Application Of Digital Mobile Technology dengan menggunakan Model DeLone and McLean menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN dengan variabel kualitas sistem sudah efektif dengan nilai sebesar

78,94%, variabel kualitas informasi sudah efektif dengan nilai 76,20%, variabel kualitas pelayanan telah efektif dengan nilai efektivitas sebesar 73,92%. Penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS sesuai dengan tanggapan responden pada penelitian tersebut berada pada kategori “berhasil” atau “efektif”.

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar, total peserta JKN di Kabupaten Blitar pada bulan September – Oktober 2023 adalah 8.077 dan peserta yang berkunjung ke kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar sejumlah 756 orang. Peneliti telah melakukan survey dan terdapat 7 dari 10 orang yang merupakan peserta JKN belum memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, dimana peserta tersebut datang ke kantor BPJS Kesehatan karena memiliki permasalahan administrasi seperti ingin mendaftar sebagai peserta JKN baru atau ingin menambahkan anggota keluarga, mencetak kartu JKN, ingin mengubah Fasilitas Kesehatan Tingkat I, nomor telepon, Email, ataupun perubahan terkait kelas perawatan, memiliki permasalahan terkait keaktifan kartu JKN. Hal tersebut dapat dilakukan peserta secara mandiri melalui aplikasi Mobile JKN, namun peserta lebih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan ketika mengalami permasalahan walaupun harus mengantri panjang. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin meneliti terkait “Gambaran Tingkat Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta di BPJS Kesehatan Kabupaten Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta 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) Kualitas sistem (System Quality)
- 2) Kualitas informasi (Information Quality)
- 3) Kualitas layanan (Service Quality)
- 4) Kepuasan pengguna (User Satisfaction)
- 5) Manfaat-manfaat bersih (Net Benefit)

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada :

1. Bagi Institusi :

Sebagai bahan pembelajaran serta dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melakukan penelitian tingkat efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta.

2. Bagi BPJS Kesehatan:

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan untuk mengoptimalkan programnya terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN.

3. Bagi Peneliti:

Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana gambaran tingkat penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN.