

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang pesat seiring dengan kebutuhan informasi publik yang terus meningkat. Dengan berkembangnya teknologi informasi, perilaku manusia juga mulai berubah seiring dengan perkembangan teknologi. Selain itu, dunia juga ikut berubah dengan cepat, sehingga setiap orang tidak hanya dapat mengakses informasi saja tetapi dapat berbagi informasi dengan orang lain (Fadillah, 2023). Salah satu perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini adalah penggunaan perangkat telepon pintar yang sudah dimiliki sebagian masyarakat. Di Indonesia, pengguna telepon pintar diperkirakan mencapai jumlah lebih dari 100 juta orang. Perkembangan teknologi informasi saat ini berfokus pada penggunaan *mobile application*, yang tidak sedikit digunakan seperti media sosial yang memperoleh 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi. Faktanya, populasi masyarakat Indonesia saat ini dikuasai oleh usia muda yang mengikuti perkembangan teknologi (BPJS Kesehatan, 2017). Semakin berkembangnya teknologi informasi dikalangan masyarakat, membuat BPJS Kesehatan memanfaatkan kesempatan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pesertanya.

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). SJSN diselenggarakan berdasarkan 9 (sembilan) prinsip : kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akutanbilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (UU NO 24 TAHUN 2011). Berdasarkan Peraturan Presiden RI No 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan, menyatakan bahwa jaminan

kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran Jaminan Kesehatan yang dibayarkan pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

BPJS Kesehatan telah melakukan peningkatan kualitas pelayanannya agar masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan akses pelayanan kesehatan. Salah satu upaya yang dilakukan BPJS Kesehatan adalah dengan menciptakan kanal layanan digital seperti Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp* (PANDAWA) guna mengurangi antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Layanan PANDAWA ini dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan mengenai administrasi BPJS Kesehatan tanpa harus datang langsung ke kantor hal tersebut dapat memanfaatkan waktu sebaik mungkin (Hajad, 2023). Layanan PANDAWA adalah layanan administrasi melalui *Whatsapp* yang memberikan berbagai fitur antara lain pendaftaran baru, penambahan anggota keluarga, pengaktifan kembali status kepesertaan, pindah jenis peserta non aktif menjadi PBU/Mandiri, perubahan / perbaikan data, ubah fasilitas kesehatan tingkat pertama, pengurangan anggota keluarga, perubahan kelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama, dan update VA PBU (BPJS Kesehatan, 2021).

Fitur-fitur yang telah disediakan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta dan calon peserta JKN. Walaupun telah dihadirkan layanan PANDAWA yang diharapkan dapat memudahkan peserta mengakses pelayanan kesehatan dan dapat mengurangi antrian di kantor BPJS Kesehatan, tetapi masih banyak peserta JKN yang datang langsung ke kantor sehingga sering terjadi antrian panjang peserta JKN yang akan menyelesaikan urusan administrasi Kesehatan. Pada penelitian (Putri and Syakurah, 2023) menunjukkan bahwa dengan hadirnya layanan PANDAWA ini memberikan banyak kemudahan bagi peserta, yang dulunya segala hal administrative harus dilakukan di kantor BPJS Kesehatan, kini sudah lebih mudah dapat dilakukan dalam gengaman tetapi

dalam pelayanan PANDAWA masih terdapat kendala dalam jumlah SDM yang terlibat, waktu pelayanan yang cenderung lama, dan pemahaman masyarakat yang kurang mengenai layanan PANDAWA. Selain itu, Masyarakat juga belum banyak memanfaatkan layanan PANDAWA karena minim sosialisasi. Sementara itu, pada penelitian (Yuliantini and Sukarno, 2023) menunjukkan bahwa banyak kekecewaan masyarakat yang diungkapkan di Twitter terkait layanan PANDAWA, antara lain : sangat sulit diakses, ada bagian pilihan, tetapi kolom Desa/Kelurahan tidak tercantum, dan setelah mengisi formulir dari PANDAWA, laporan selanjutnya tidak masuk, sehingga banyak masyarakat pengguna layanan BPJS Kesehatan yang merasa bahwa inovasi layanan PANDAWA bukannya mempermudah masyarakat tetapi malah mempersulit masyarakat.

Berdasarkan hasil *survei* awal yang dilakukan peneliti di BPJS Kesehatan Kabupaten Mojokerto ditemukan masalah bahwa masih sering terjadi antrian panjang karena masih banyak peserta yang datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan kabupaten Mojokerto dengan berbagai keluhan yang bisa diselesaikan melalui layanan PANDAWA, tetapi peserta lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara offline karena peserta belum bisa menggunakan layanan PANDAWA. Hal tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang didapatkan oleh peserta terkait prosedur penggunaan layanan PANDAWA. Selain itu, terdapat keluhan lain yang sering terjadi pada layanan PANDAWA seperti mendapatkan balasan respon yang lama, tidak ada konfirmasi setelah melakukan administrasi online, tidak mendapatkan *Virtual Account* (VA), dan sering terjadi kendala pada saat mengunggah bukti pendukung. Berdasarkan hasil *survei* yang dilakukan di wilayah kecamatan kemlagi ditemukan masalah bahwa masih banyak peserta JKN belum bisa menggunakan layanan PANDAWA karena belum mengetahui tentang cara penggunaan dan manfaat dari layanan PANDAWA sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kemampuan Penggunaan Layanan PANDAWA Oleh Peserta JKN di Wilayah Kecamatan Kemlagi”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah kemampuan penggunaan layanan PANDAWA oleh peserta JKN di Wilayah Kecamatan Kemlagi?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan penggunaan layanan Administrasi melalui *Whatsapp* (PANDAWA) oleh peserta JKN dalam di Wilayah Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan penggunaan layanan PANDAWA Oleh Peserta JKN di Wilayah Kecamatan Kemlagi Kabupaten Mojokerto berdasarkan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), Minat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), dan Pengguna Nyata (*Actual Usage*)

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan tambahan pengetahuan untuk penelitian lebih lanjut.

### **1.4.2 Secara Praktis**

#### **1. Bagi BPJS Kesehatan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi instansi untuk kemajuan di masa mendatang dan lebih memberikan edukasi terkait layanan PANDAWA kepada masyarakat

2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau referensi dasar penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti lain dalam bidang Asuransi Kesehatan tentang gambaran kemampuan penggunaan layanan PANDAWA oleh peserta JKN