

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi kini telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Hampir semua aktivitas kerja melibatkan teknologi dan internet. Teknologi diciptakan untuk mempermudah manusia agar efisien waktu dan biaya. Masyarakat Indonesia melakukan aktivitas teknologi melalui *smartphone*, *computer* dan *tablet*. Telepon genggam atau *handphone* merupakan salah satu teknologi yang banyak digunakan karena ukurannya yang kecil dan bisa di genggam sehingga lebih mudah untuk di bawa kemana saja. *Smartphone* sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat, terutama di kalangan anak muda. Hal tersebut telah terbukti berdasarkan survey yang menyatakan bahwa remaja masih menjadi basis kuat pengguna *smartphone* (Resti, 2015).

Teknologi dan internet terus berkembang setiap tahunnya begitu juga dengan penggunaannya. Pengguna internet di Indonesia saat ini kurang lebih mencapai 77% dari seluruh penduduk di Indonesia. Jumlah tersebut telah meningkat sejak terjadinya pandemi Covid-19. Kegiatan yang dilakukan secara *online* tersebut menjadi penyebab meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Pengguna internet sebelum pandemic yaitu 175 juta, sedangkan data terbaru APJII, tahun 2022 pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 210 juta, yang berarti terdapat penambahan sekitar 35 juta pengguna internet di Indonesia.

Terdapat penelitian di Jepang yang menyebutkan bahwa terdapat aplikasi kesehatan yang diberi nama *iHeart* yang digunakan secara *mobile* serta berbasis lokasi. Aplikasi ini mampu mengirim tekanan darah dan denyut jantung ke rumah sakit serta unit perawatan darurat. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *iHeart* dapat mengurangi kemungkinan kritis seorang pasien dalam keadaan darurat, hal ini membuktikan bahwa pemanfaatan aplikasi kesehatan secara online dapat menyelamatkan lebih banyak nyawa (Keikhosrokiani. P, N.Mustaffa, N.Zakaria, M.S, 2013).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) merupakan badan hukum publik yang memiliki tugas untuk menyelenggarakan

jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan telah beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pesertanya dengan terus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini. BPJS Kesehatan sudah memiliki program kesehatan yang di sebut dengan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS). Seiring berkembangnya teknologi, hampir semua bentuk pelayanan masyarakat serba mengandalkan cara *online* yang bisa dilakukan dari rumah saja. BPJS Kesehatan telah menerapkan teknologi dalam mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu melalui aplikasi “Mobile JKN”.

Aplikasi JKN Mobile merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh semua peseta JKN KIS. Aplikasi ini di ciptakan dengan tujuan sebagai sarana untuk mempermudah peserta dan calon peserta dalam memperoleh pelayanan kepesertaan. Aplikasi ini sudah diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan mulai dari tahun 2017, akan tetapi masih banyak peserta JKN KIS yang belum mengetahui adanya peluncuran aplikasi tersebut. Banyak peserta JKN KIS yang mendaftar sebagai peserta baru, mengganti fasilitas kesehatan, mengganti kelas pelayanan masih mengunjungi kantor BPJS Kesehatan untuk meminta di proses secara manual. Tidak perlu antri dan menunggu lama permasalahan tersebut dapat diselesaikan sendiri di rumah tanpa harus mengunjungi kantor BPJS Kesehatan yaitu melalui penggunaan aplikasi Mobile JKN. Dengan cara tersebut dapat meningkatkan efektivitas pelayanan peserta di kantor BPJS Kesehatan.

Pemanfaatan JKN Mobile di Indonesia masih tergolong rendah hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Wulandari (2019) menyatakan bahwa aplikasi JKN Mobile sudah baik jika dilihat dari waktu yang diperlukan pada saat memberikan pelayanan, namun penerapan aplikasi JKN Mobile belum mencapai target yang ditentukan (Wulandari, 2019). Dalam penelitian Wahyuni (2019) yang membahas mengenai Mobile JKN bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dan efektifitas mobile-JKN dan melihat faktor yang menghambat di kantor BPJS Kesehatan cabang Bandar Lampung. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan hasilnya

menunjukkan bahwa penerapan mobile-JKN belum sepenuhnya tercapai (Wahyuni, 2019).

Sampai saat ini aplikasi Mobile JKN terus diperbarui untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan lengkap bagi pesertanya. Fitur-fitur aplikasi Mobile JKN dengan versi paling baru yaitu versi 4.1.2 yang kini sudah makin lengkap. Tidak semua pengguna Mobile JKN memahami dan dapat memanfaatkan aplikasi tersebut dengan maksimal.

Aplikasi Mobile JKN masih belum dimanfaatkan secara maksimal di masyarakat. Dilihat dari pesertanya sendiri tidak semua peserta memahami cara penggunaan *smartphone* untuk menggunakan aplikasi ini ada dari kalangan peserta lansia yang tidak memahami cara penggunaan *smartphone* bahkan tidak memiliki.

Dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar ditemukan beberapa permasalahan. Masalah yang sering terjadi yaitu peserta sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi Mobile JKN dikarenakan pada saat akan melakukan registrasi harus menggunakan nomor telepon dan juga *e-mail*. Banyak peserta yang mengeluhkan nomor telepon saat registrasi aplikasi tidak sesuai dengan data yang ada di BPJS Kesehatan, oleh karena itu peserta harus datang ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mengganti atau menyesuaikan data. Hal tersebut dinilai kurang efektif dalam melakukan pelayanan terhadap peserta.

Dari pemaparan latar belakang diatas peneliti akan meneliti mengenai gambaran pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan di Kota Blitar.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum :

Mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta BPJS Kesehatan Kota Blitar.

Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui pemanfaatan peserta terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN.
- b. Mengidentifikasi kendala peserta dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.
- c. Mengetahui seberapa efektif pelayanan yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Kota Blitar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi masyarakat :
Masyarakat dapat lebih memahami cara penggunaan aplikasi JKN Mobile dan dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal.
2. Manfaat bagi perkembangan ilmu dan teknologi Asuransi Kesehatan :
Sebagai salah satu sumber informasi bagi pelaksanaan penelitian bidang asuransi kesehatan tentang pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta.
3. Manfaat bagi penulis :
Penulis dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan mengenai pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan peserta serta dapat memperluas wawasan penulis mengenai masalah yang terjadi.