

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan salah satu program Jaminan Sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah yang ditujukan untuk seluruh penduduk Indonesia sebagai upaya untuk memberikan perlindungan finansial terhadap resiko kesehatan (Guntari, 2022). BPJS Kesehatan memiliki komitmen memberikan pelayanan bagi masyarakat baik dalam pelayanan kesehatan maupun memberikan informasi terkait jaminan kesehatan. Berdasarkan data dari Sismonev DJSN jumlah peserta per Desember tahun 2022 sebesar 248,7 juta atau sekitar 90% yang telah menjadi peserta JKN (DJSN, 2022). Seiring bertambahnya jumlah penduduk Indonesia sebagai peserta JKN, maka tantangan yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam implementasi program JKN semakin besar dan salah satunya layanan kepesertaan pada peserta yang mengalami penumpukkan pelayanan dikantor layanan (Hutasoit and Wijaksana, 2015).

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang dan semakin canggih yang terjadi pada semua bidang kehidupan menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkup individu maupun organisasi meningkat. Hal ini pula berdampak pada dunia kesehatan, peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal penting yang berguna untuk meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Mustika, 2015) dalam (Idris et al., 2020).

Mencermati kondisi tersebut dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta JKN, BPJS Kesehatan pada November 2017 meluncurkan Mobile JKN dengan memberikan kemudahan kepada peserta JKN yaitu menyediakan informasi seputar program

jaminan kesehatan dengan fitur – fitur yang disajikan dalam aplikasi mencakup hampir keseluruhan pelayanan yang dibutuhkan peserta diantaranya memuat fasilitas layanan dalam proses pendaftaran online, merubah data kepesertaan, informasi data peserta beserta keluarga, melihat biaya pembayaran iuran, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKRTL), serta kemudahan dalam menyampaikan pengaduan seperti saran dan keluhan tanpa harus datang ke Kantor Cabang dikarenakan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu (selfservice) (Wulandari et al., 2019), hal ini ditunjukkan dengan data Deputi Bidang Pelayanan Peserta BPJS Kesehatan bahwa jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN pada tanggal 27 Mei 2022 di Indonesia sebanyak 16.346.826 atau sekitar 7% pengguna dari total penduduk yang sudah menjadi peserta JKN (Bahri et al., 2022).

Kabupaten Blitar merupakan salah satu Kabupaten yang penduduknya memiliki jumlah peserta JKN meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun, berdasarkan data dari sismonev jumlah peserta JKN per Desember tahun 2022 sebanyak 729.001 jiwa atau sekitar 62% dari total keseluruhan penduduk sejumlah 1.163.789 jiwa (DJSN, 2022). Kabupaten Blitar sudah menerapkan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) berbasis elektronik, peserta yang datang ke Kantor Cabang untuk mendapatkan pelayanan terkait administrasi kepeserta yang dapat diakses melalui sistem online maka peserta diarahkan ke aplikasi Mobile JKN ataupun melalui pelayanan online lainnya.

Penggunaan aplikasi terhadap pelayanan secara online dikatakan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses layanan oleh peserta, akan tetapi penggunaan aplikasi Mobile JKN masih menimbulkan permasalahan yang dihadapi oleh peserta yang membuat peserta kebanyakan memilih untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil studi kasus saat

praktek kerja lapangan oleh peneliti kepada peserta dengan diberikan pertanyaan seputar penggunaan aplikasi Mobile JKN, menurut peserta JKN mereka merasa kesulitan pada cara penggunaan dalam hal mengakses fitur kartu kepesertaan yang sulit untuk diunduh atau saat melakukan penggantian FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang selalu gagal dalam proses pengantiannya dan yang terakhir mereka merasa dengan menggunakan Mobile JKN mempersulit mereka dalam mendapatkan pelayanan sehingga mereka memilih langsung datang ke Kantor dan peserta yang lainnya mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi Mobile JKN mereka merasakan terbantu dengan manfaat dan berguna dalam penggunaan Aplikasi tersebut diantaranya mereka merasa bahwa dengan adanya Mobile JKN mereka dapat menghemat waktu dalam antrian untuk berobat, mereka dapat memanfaatkan fitur yang disediakan secara mudah. Dengan era teknologi yang telah berkembang saat ini dan adanya inovasi aplikasi Mobile JKN diharapkan peserta mendapatkan layanan terkait jaminan kesehatan dengan mudah dan didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahma, 2018) bahwa dengan keberadaan inovasi teknologi digital telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam meningkatkan suatu kegiatan sehingga hal tersebut menimbulkan sikap masyarakat untuk mendukung keberadaan aplikasi tersebut kemudian merasa senang menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan persepsi peserta JKN di daerah Kabupaten Blitar terhadap aplikasi Mobile JKN.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap aplikasi Mobile JKN?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui persepsi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap aplikasi Mobile JKN

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan jumlah penggunaan Aplikasi Mobile JKN sehingga dapat mencapai pemanfaatan layanan kepada masyarakat yang optimal.
2. Bagi penelitian selanjutnya dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sejenis terkait persepsi.