

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dibidang Kesehatan adalah salah satu fungsi pemerintah dalam menjalankan dan memberikan hak dasar untuk dapat menikmati kehidupan yang bermartabat dan hak yang diakui dalam peraturan perundangan-undangan. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Dalam hal ini, BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat. Untuk itu, guna meningkatkan pelayanan kepada peserta JKN-KIS, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi digital, aplikasi *Mobile* JKN. BPJS Kesehatan merilis *Mobile Application* JKN pada tanggal 15 November 2017 di Jakarta sebagai perwujudan dari tujuan BPJS yang sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, ialah untuk merealisasikan pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta BPJS.

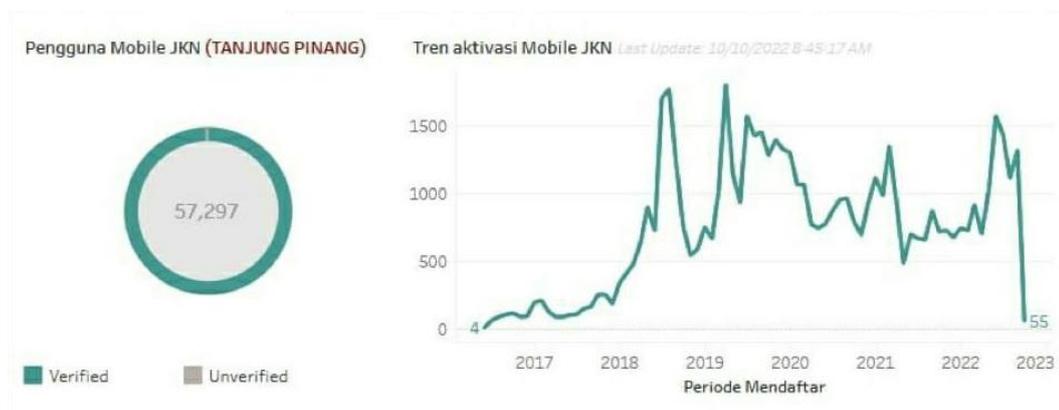
Kemunculan aplikasi ini secara khusus berguna memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data dalam status kepesertaan program JKN-KIS dan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna terkait dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses secara terbuka. Dengan transformasi ini, peserta JKN dapat melakukan aktivitas administratif kapan saja, dimana saja tanpa batasan waktu (*self service*).

Selain itu, yang mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi baru ini adalah antrian panjang untuk pendaftaran dan layanan medis lainnya. Jadi, sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Meluncurkan aplikasi dalam genggaman masyarakat/peserta dalam mengurangi aktivitas antri di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dengan mengedepankan pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pelayanan, mudah, cepat, efektif, dan efisien.

Adanya Mobile JKN di Kota Tanjungpinang diharapkan dapat membantu masyarakat memperoleh jaminan kesehatan. Namun berdasarkan observasi yang ditemukan dilapangan pelaksanaan program Mobile JKN dari tahun 2017 sampai sekarang, masih banyak masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi Mobile JKN. Kemudian masih adanya kesulitan masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari aplikasi JKN Mobile. Kesulitan ini mulai dari memahami perintah aplikasi, prosedur dan ketentuan-ketentuan yang terdapat didalam aplikasi tersebut. Hal ini pula yang menyebabkan banyak masyarakat kota Tanjungpinang yang belum menggunakan pelayanan aplikasi tersebut, selain juga masih banyak masyarakat peserta BPJS tidak mengetahui adanya aplikasi Mobile JKN. Untuk itu pemanfaatan JKN Mobile di Tanjungpinang masih tergolong rendah.

Saat ini, jumlah peserta JKN-KIS per tahun 2022 tercatat sebanyak 208,454 jiwa. Sedangkan jumlah peserta pengguna aplikasi hanya 27% dari total keseluruhan. Hal ini terbukti dengan jumlah pengguna Mobile JKN di BPJS

Kesehatan Cabang Tanjungpinang per tahun 2022 yang hanya berjumlah 57,297 jiwa (BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, 2022) berbanding peserta JKN-KIS di Tanjungpinang yang berjumlah 208,454 jiwa (BPJS Kesehatan 2022).



(sumber: BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, 2022)

Meskipun jumlah peserta yang mengunduh atau menggunakan aplikasi meningkat setiap tahunnya angka kepesertaan/peserta yang menggunakan aplikasi masih rendah dari total keseluruhan peserta. Artinya dalam mencapai tujuan, penerapan aplikasi JKN Mobile belum mencapai target yang ditentukan. Sebagaimana target/segmentasi yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang diharapkan seluruh peserta JKN-KIS dapat menggunakan aplikasi JKN Mobile. Namun dari hasil penelitian observasi yang dilakukan jumlah peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk kebutuhan pelayanan dan informasi masih rendah dari total keseluruhan peserta BPJS Kesehatan di kota Tanjungpinang.

Kemudian permasalahan yang masih dihadapi adalah sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal. Dalam sosialisasinya sudah terlaksana namun ditinjau dari jumlah peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan tidak

sedikit yang belum memperoleh informasi terkait aplikasi Mobile JKN. Artinya BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang belum memberikan sosialisasi aplikasi Mobile JKN kepada masyarakat secara optimal.

Salah satu faktor rendahnya penggunaan aplikasi JKN Mobile di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang yaitu karena masyarakat enggan menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa hal yang menjadi faktor rendahnya pemanfaatan JKN Mobile diantaranya masih adanya kekurangan pada kualitas layanan aplikasi tersebut. Peserta mengeluhkan pada saat mengurus administrasi pada aplikasi masih diminta untuk membawa berkas fisik, peserta harus tetap mengunjungi kantor Cabang. Artinya dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini tidak mengubah seluruh layanan yang ada menjadi layanan digital. Peserta belum sepenuhnya dimudahkan pada saat mengoperasikan Mobile JKN.

Dilihat dari masalah yang terjadi di masyarakat aplikasi Mobile JKN ini masih belum efektif di masyarakat. Pelaksanaan Mobile JKN di Kantor Cabang Tanjungpinang belum terlaksana dengan semestinya sebab efektivitas diukur ketika ada hasil atau capaian dari berbagai kegiatan atau program yang dilakukan. Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi *Mobile* JKN Di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Efektif pelayanan kesehatan aplikasi *mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui Efektivitas pelayanan kesehatan menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Kantor BPJS Kesehatan Tanjungpinang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dalam dunia akademik dan perkembangan ilmu pengetahuan terutama menyangkut masalah pelayanan kesehatan aplikasi *Mobile* JKN, serta dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lanjutan terkait dengan *Mobile* JKN.

#### b. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti khususnya untuk membantu peserta JKN yang belum mengetahui akan aplikasi *Mobile* JKN ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memberikan alternatif informasi, serta bahan referensi bagi peneliti-peneliti yang tertarik pada efektivitas aplikasi *Mobile* JKN.