

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan ialah hak dasar yang harus di miliki oleh setiap warga negara sebagai mana tercantum pada Undang-Undang Dasar 1945 dalam tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu negara bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya dengan memberikan dan menjamim warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Pada dasar negara Indonesia dalam Pancasila sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas jaminan kesehatan guna kesejahteraan rakyat. Untuk memenuhi kewajiban konstitusionalnya, pemerintah Indonesia berupaya mengembangkan kebijakan komprehensif untuk sistem jaminan sosial.

Pemerintah menerapkan e-government untuk mengembangkan pemerintahan berbasis teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Berjalannya waktu tak hanya teknologi yang mengalami perkembangan namun juga gaya hidup dan kebutuhan masyarakat yang bisa mempengaruhi kondisi negara. Sehingga dalam pengembangan e-government dibutuhkannya kemampuan dari pemerintah untuk menciptakan inovasi baru dan melakukan pembaharuan guna menyesuaikan kualitas pelayanan publik dengan kebutuhan masyarakat. (Putri et al., 2024)

Efektivitasnya penerapan pada e-government memberikan dampak positif baik bagi pengguna maupun penyelenggaranya, dampak positif bagi pengguna ialah dapat mengakses layanan pemerintah dimana saja dan kapan saja sehingga pengguna tidak perlu mendatangi langsung tempat penyelenggara, dapat lebih mudah terlibat dalam proses pengambilan keputusan melalui mekanisme partisipasi publik online, mengurangi biaya administrasi dan pengelolaan dokumen secara fisik serta data pengguna tersimpan dengan aman melalui sistem. Dampak positif bagi penyelenggara ialah operasional pelayanan berjalan lebih efisien, meningkatnya kualitas pelayanan, memudahkan manajemen data, serta meningkatkan produktivitas dan inovasi. (Putri et al., 2024)

Sesuai amanat Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, BPJS Kesehatan sebagai Badan Penyelenggara merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia, diamanatkan untuk mengembangkan system pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan kendali biaya, serta system pembayaran pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif guna tercapainya sustainibilitas program jaminan kesehatan nasional (JKN). (Suhadi *et al.*, 2022)

Sebagai perusahaan milik negara, BPJS Kesehatan mempunyai misi khusus untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS Kesehatan diluncurkan pada tanggal 1 Januari 2014. Penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat dan mempermudah akses terhadap pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan. Diharapkan dengan adanya jaminan kesehatan ini, masyarakat tidak perlu lagi khawatir dengan biaya pengobatan dan dapat lebih fokus dalam pemulihan dan pencegahan penyakit. Meskipun JKN telah mengalami kemajuan sejak diluncurkan pada tahun 2014, masih banyak tantangan yang harus diatasi terutama dalam hal jangkauan dan akses dari program tersebut. Dalam konteks ini, digitalisasi tampaknya merupakan solusi yang menjanjikan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya aplikasi mobile, meningkatkan efektivitas hubungan masyarakat dan memperluas cakupan layanan kesehatan. Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Mobile JKN. Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. (Wulanadary *et al.*, 2019)

Gambar 1.1 Aplikasi Mobile (JKN)



(Sumber:<https://JKNmobile.com/>)

Aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan merupakan langkah strategis dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pelayanan kesehatan. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), mendaftar secara online, dan memanfaatkan berbagai layanan kesehatan hanya dengan beberapa klik. Aplikasi Mobile JKN tidak hanya berfungsi sebagai platform informasi tetapi juga sebagai alat untuk memfasilitasi akses terhadap layanan medis. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk mencari fasilitas kesehatan terdekat, melihat direktori, dan memperoleh informasi tentang program kesehatan yang tersedia. Fitur interaktif aplikasi seperti pengingat janji pemeriksaan kesehatan dan fitur konsultasi online dapat mendorong masyarakat untuk lebih proaktif dalam menjaga kesehatannya. Melalui informasi yang lebih mudah diakses dan pelayanan yang lebih dekat, partisipasi masyarakat dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diharapkan dapat meningkat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas kesehatan secara keseluruhan.

Aplikasi mobile JKN pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan penyelenggara Jaminan kesehatan Nasional. Peluncuran aplikasi ini di dorong oleh adanya Trend teknologi informasi yang mengarah kepada penggunaan aplikasi mobile, dimana semua pekerjaan dibantu oleh sistem digital online. Hal ini dilakukan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam bertransaksi, peningkatan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Kartu Indonesia Sehat, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan. Prinsip kemudahan akses pelayanan BPJS tersebut, sejalan dengan indikator pelayanan publik yang dikeluarkan oleh

Kemenpan RI No. 63 Tahun 2003), yang meliputi 10 aspek untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan: (Suhadi *et al.*, 2022)

- 1) Kesederhanaan,
- 2) Kejelasan,
- 3) Kepastian Waktu,
- 4) Akurasi,
- 5) Keamanan,
- 6) Tanggung Jawab,
- 7) Kelengkapan Sarana dan prasarana,
- 8) Kemudahan Akses,
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
- 10) Kenyamanan.

Setiap tahun, jumlah masyarakat yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional terus bertambah. Berdasarkan data yang didapat dari Humas BPJS Indonesia didapat data sebanyak 223 juta jiwa pada 2018, menjadi 235.1 juta jiwa pada 2019 dan mencapai 257,5 juta jiwa atau seluruh penduduk Indonesia pada 2020. Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) per 30 September 2022 mencapai 244.500.499 jiwa. Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN di Play Store sudah mencapai lebih dari 10 juta orang dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak lebih dari 2.000 orang, sedangkan jumlah pengguna aktifnya mencapai sekitar 432.000 peserta. Aplikasi mobile JJKN hingga tahun 2022 telah digunakan sebanyak 241,7 juta jiwa yang mendaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pertumbuhan peserta pengguna aplikasi mobile JKN telah menunjukkan kemajuan yang baik dengan harapan pada tahun 2024 peserta pengguna aplikasi mobile JKN diseluruh Indonesia mencapai 98%. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS kesehatan belum optimal dalam melakukan peningkatan akses layanan kesehatan, baik dari sisi kemudahan maupun ketersediaannya (BPJS Kesehatan, 2022).

Puskesmas Sukadami, yang terletak di Kecamatan Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi mobile JKN, diharapkan

pelayanan di Puskesmas Sukadami dapat meningkat, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Namun, efektivitas penggunaan aplikasi ini perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mobile JKN dapat mempengaruhi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukadami. Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Sukadami mengalami peningkatan signifikan, dari 10.000 kunjungan pada tahun 2021 menjadi 15.000 kunjungan pada tahun 2022 (Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, 2023). Hal ini menuntut Puskesmas untuk beradaptasi dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Di Puskesmas Sukadami, kondisi demografis dan tingkat pendidikan masyarakat dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Mobile JKN. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bekasi (2021), tingkat pendidikan masyarakat di Sukadami masih bervariasi, dengan sebagian besar penduduk memiliki pendidikan hingga SMA. Hal ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan literasi digital agar masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dengan optimal.

Penelitian oleh Setiawan (2020) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile dalam sektor kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu, data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan dapat mengurangi antrean dan waktu tunggu pasien. Hal ini menjadi sangat relevan untuk diterapkan di Puskesmas Sukadami, di mana sering terjadi masalah antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama. Dengan memahami pengaruh ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi serta pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukadami, Kec. Cikarang Selatan, Kab. Bekasi** ”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yang rendah.
2. Aksesibilitas aplikasi Mobile JKN sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam membuat akun dan lainnya di aplikasi
3. Kurangnya sosialisasi dan pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Moblie JKN.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukadami, Kec. Cikarang Selatan, Kab. Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukadami, Kec. Cikarang Selatan, Kab. Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan program BPJS Kesehatan dan memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait efektifitas pelayanan kesehatan pada aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terkait topik yang diteliti dan dikaji.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan mengenai gambaran secara rinci pada penelitian ini. Secara garis besar penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 3 (tiga) bab. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing bab secara ringkas dapat diterapkan sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan latar belakang masalah yang merupakan permasalahan yang terjadi dalam penelitian serta alasan peneliti mengambil penelitian tersebut, rumusan masalah merupakan permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya tujuan penelitian merupakan tujuan peneliti dalam penelitian ini, kemudian kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan mengenai penelitian terdahulu yang relevan, uraian teori yang berkaitan dengan Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Sukadami, Kec. Cikarang Selatan, Kab. Bekasi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian yang mencakup jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, fokus penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori yang ada serta dengan data-data pendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

BAB V: PENUTUP

Pada Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang nanti dapat diimplementasikan untuk memperbaiki permasalahan yang ada.

