

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Permasalahan kesehatan yang terjadi di masyarakat mempengaruhi perkembangan suatu negara dan menimbulkan kerugian pada sektor perekonomian. Pemerintah harus mampu membangun sistem kesehatan yang berkualitas. Kesehatan memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena kesehatan merupakan aset bagi kesejahteraan fisik, mental, dan social setiap individu (Kamillia et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN) menjadi landasan baru bagi pemerintah untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat. Melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah Indonesia memperkenalkan asuransi kesehatan nasional mulai tahun 2014 untuk mencapai cakupan universal. Salah satu program jaminan kesehatan adalah sistem Jaminan Sosial Nasional yang mencakup upaya kesehatan perorangan secara menyeluruh dan berkualitas, meliputi aspek promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi (Peraturan BPK, 2022).

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovatif dalam pelayanan publik terkait reformasi birokrasi di sektor pemerintahan Indonesia, namun hal tersebut masih rumit, memakan waktu, memiliki efektivitas dan efisiensi yang rendah, serta belum jelas upaya apa yang dilakukan. Penentuan waktu pemberian pelayanan publik oleh masyarakat sangat diperlukan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menjaga pelayanan publik. Tuntutan masyarakat pada akhirnya mengharuskan pemerintah mereformasi layanan publik. Hal ini akan dicapai melalui peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik serta penyampaian layanan secara keseluruhan. Sehingga semua pihak bisa merasa puas secara menyeluruh. Salah satunya adalah diperkenalkannya alat yang biasa dikenal dengan *Electronic Government* atau biasa disingkat *e-Government* (Apriansyah, 2023).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh masyarakat di Indonesia. BPJS Kesehatan mempunyai visi dan misi untuk menciptakan jaminan kesehatan yang berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada anggotanya dan masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan bertujuan untuk memperluas cakupan asuransi melalui Program Jaminan Kesehatan Indonesia Sehat (JKN-KIS), dengan tujuan mencakup seluruh

masyarakat Indonesia dan mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) (BPJS Kesehatan, 2024).

Sejak 1 Januari 2020 kepesertaan JKN-KIS bersifat wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini, jumlah peserta JKN-KIS per 30 November 2023 tercatat sebanyak 265.601.105 Jiwa. Peserta JKN-KIS memiliki 6 golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran dengan presentase 36,4%, Pekerja Penerima Upah (PPU) Penyelenggara Negara dengan presentase 6,8%, PPU Non Penyelenggara Negara - BUMN & SWASTA dengan presentase 12,8%, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan presentase 26,2%, Bukan Pekerja (BP) Penyelenggara Negara dengan presentase 2,5%, dan Penduduk yang Didaftarkan Pemerintah Daerah dengan presentase 15,3% (BPJS Kesehatan, 2024).

Meningkatnya jumlah peserta, permasalahan yang sering dihadapi oleh peserta JKN-KIS selama ini diantaranya adalah lamanya antrian di pendaftaran dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini mendorong BPJS Kesehatan terus melakukan inovasi khususnya di bidang teknologi kesehatan yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yaitu Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN pertama kali diluncurkan pada November 2017. Mobile JKN ini merupakan program BPJS Kesehatan yang sebelumnya administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, di ubah dalam bentuk suatu

aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun (Sundoro et al., 2023).

Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat digunakan untuk mendaftar dan mengubah rincian kepesertaan, memperoleh informasi tentang anggota keluarga, memperoleh rincian peserta, memeriksa biaya pembayaran iuran peserta, dan kemudahan dalam mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjut) serta masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan. Ini juga berguna jika anda lupa membawa kartu, anda cukup menggunakan aplikasi ini dan kartu JKN Anda akan langsung ditunjukkan ke petugas. Aplikasi ini mendaftar dengan kartu keluarga, bukan perorangan (Angelita et al., 2022). Sejak diluncurkannya aplikasi Mobile JKN, sosialisasi terhadap peserta JKN-KIS sering dilakukan agar peserta dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi Mobile JKN. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat diterima baik oleh masyarakat (Nurmalasari et al., 2020).

Aplikasi ini dibuat dengan harapan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan BPJS. Aksesibilitas ini diukur dari seberapa efektif layanan yang diberikan dalam hal prosedur

yang sederhana, cepat dan akurat, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Dewiyani & Ardhiasti, 2023).

Inovasi ini dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memperbaiki sistem pelayanan dengan mengedapankan pengembangan teknologi informasi dengan mudah, cepat, efektif dan efisien. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan oleh masyarakat mengenai Mobile JKN, Beberapa kendala tersebut dapat di temukan pada situs layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR SPAM). LAPOR SPAM merupakan sebuah aplikasi yang digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan terkait publik berbasis media sosial yang mudah di akses. Laporan terbanyak mengenai aplikasi Mobile JKN yaitu: 1). Proses Pendaftaran *online* yang lambat di klaim oleh BPJS, 2). Data tidak *real time* seperti jumlah tagihan yang tidak sesuai antara milik pengguna dengan riwayat pembayaran yang secara *online* tercantum pada aplikasi, dan 3). Tindak lanjut Pengaduan Keluhan yang tidak jelas (Angelita et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Nursabilla A, 2023) ada 5 faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN yang dilakukan di kabupaten Wonogiri yaitu pengetahuan, jarak, dukungan keluarga, ketersediaan, dan sikap tenaga kesehatan. Faktor pendidikan menunjukkan bahwa tingginya pengetahuan individu sadar akan manfaat investasi kesehatan dalam bentuk jaminan

kesehatan sehingga akses terhadap pelayanan kesehatan lebih terjamin. Hubungan jarak dengan pemanfaatan Mobile JKN memungkinkan motivasi individu atau kelompok sehingga diwujudkan dalam kemudahan untuk mencapai sarana kesehatan dan kemudahan transportasi dan waktu tempuh. Hubungan dukungan keluarga dengan pemanfaatan Mobile JKN menjelaskan bahwa dukungan keluarga merupakan unsur penting dalam membantu individu menyelesaikan suatu masalah, apabila ada dukungan maka rasa percaya diri akan bertambah dan motivasi untuk menghadapi masalah yang akan terjadi. Hubungan ketersediaan dengan pemanfaatan Mobile JKN sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menentukan utilitas pelayanan kesehatan. Dan faktor sikap tenaga kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN menyatakan bahwa sikap itu merupakan pelaksanaan motif tertentu, sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek dilingkungan tertentu sebagai penghayatan terhadap objek.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis di RSUD Yapika, Mobile JKN sudah mulai digunakan oleh peserta JKN-KIS mulai april 2023. Mobile JKN biasanya digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien rawat jalan. Sudah terdapat sekitar 1.785 jiwa yang menggunakan Mobile JKN, dan sebanyak 14.462 jiwa yang belum menggunakan Mobile JKN per 5 bulan terakhir. Pihak rumah

sakit sudah sangat sering mensosialisasikan terkait Mobile JKN kepada para peserta JKN-KIS, namun masih banyak kendala yang dialami seperti pengguna yang merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, pengguna yang kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada Mobile JKN, dan masih kurangnya peserta JKN-KIS yang mempunyai aplikasi Mobile JKN. Data ini didapatkan oleh penulis melalui hasil wawancara kepada Dewan Pengawas RSUD Yapika Gowa. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Faktor yang Berhubungan dengan Mobile JKN pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Yapika Kabupaten Gowa”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah hasil uraian pada latar belakang diatas, sebagai berikut :

1. Adakah hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien instalasi rawat jalan di RSUD Yapika Gowa?
2. Adakah hubungan tindakan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien instalasi rawat jalan di RSUD Yapika Gowa?
3. Adakah hubungan ketersediaan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien instalasi rawat jalan di RSUD Yapika Gowa?
4. Adakah hubungan keterampilan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Yapika Gowa?

5. Adakah hubungan dukungan sosial dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa?
6. Adakah Hubungan penyedia layanan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada instalasi rawat jalan di RSUD Yapika Kabupaten Gowa.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa.
- b. Untuk mengetahui hubungan tindakan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa.
- c. Untuk mengetahui hubungan ketersediaan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa.
- d. Untuk mengetahui hubungan keterampilan kesehatan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Yapika Gowa.

- e. Untuk mengetahui hubungan dukungan sosial dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSU Yapika Gowa.
- f. Untuk mengetahui hubungan penyedia layanan dengan pemanfaatan Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSU Yapika Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan diharapkan menjadi perbandingan untuk penelitian selanjutnya khususnya di bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya yang terkait dengan Mobile JKN pada pasien rawat jalan.

2. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai bentuk pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah diperoleh sekaligus menjadi pengalaman bagi penulis di bidang kesehatan masyarakat dan menambah pengetahuan tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Mobile JKN.

3. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi suatu informasi bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan pemanfaatan Mobile JKN pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Yapika.