

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan atau organisms keberadaan sistem informasi diperlukan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pemanfaatan sistem informasi dalam menyajikan kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat sangat diperlukan (Suzanto & Sidharta, 2015). Layaknya yang sudah terjadi pada era modernisasi saat ini yaitu penggunaan *smartphone*. Saat ini teknologi yang sering digunakan yaitu *smartphone*, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melewati sistem informasi berbasis aplikasi *Mobile* (Moon & Chang, 2014). Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja, teknologi harus diterima dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna (Venkatesh et al., 2016).

Perhatian pemerintah Indonesia dalam meningkatkan derajat kesehatan rakyatnya masih terus ditingkatkan dan digalakkan hingga saat ini. Kesehatan menjadi salah satu indikator penting untuk tercapainya kehidupan yang sejahtera bagi suatu masyarakat. Oleh karena itu pemerintah tidak tinggal diam untuk menetapkan aturan kebijakan yang mengatur mengenai penjaminan kesehatan bagi rakyat Indonesia, agar rakyat Indonesia memiliki tingkat harapan hidup yang tinggi. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pemerintah yang memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia untuk dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. Melalui sejarah yang panjang, program ini akhirnya terwujud pada 1 Januari 2014. Dimana program ini diamanahkan kepada badan hukum publik yaitu BPJS Kesehatan (Badan

Penyelenggara Jaminan Kesehatan) berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial yang bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 menyebutkan bahwa kepesertaan JKN ini bersifat wajib (*mandatory*) dan dilakukan secara bertahap sehingga kelak dapat menjangkau seluruh penduduk.

Demi mendukungnya program Jaminan Kesehatan Nasional serta *Universal Health Coverage*, berbagai upaya pun dilakukan dengan didukung penerapan berbagai inovasi teknologi. Namun pada tahun 2020 kemarin, terdapat perubahan situasi dan adaptasi masyarakat akibat munculnya wabah pandemi Covid-19 yang melanda hampir seluruh belahan dunia termasuk Indonesia. Menurut World Health Organization (WHO), Corona Virus Disease 19 (Covid 19) sampai saat ini telah tersebar kepada lebih dari 122 negara, termasuk Indonesia. Sementara di Indonesia, Covid-19 telah menyebar ke 279 kabupaten/kota yang tersebar di 34 provinsi (Kemenkes, 2020).

Adaptasi pada pencegahan dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini juga berlaku pada lingkungan penyedia fasilitas kesehatan. Pemerintah dalam berbagai kesempatan, mengungkapkan rencana dan persiapan menuju normal baru. Implementasi kehidupan normal baru salah satunya diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan (KMK) Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid 19 di Tempat Kerja Perkantoran

dan Industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi. KMK itu dikeluarkan untuk menyiapkan dunia usaha dan dunia kerja menyambut transisi kehidupan normal baru (Kemenkes RI, 2020). Hasil penelitian membuktikan bahwa di beberapa negara rumah sakit merupakan tempat kerja yang paling berbahaya dan petugas kesehatan berisiko mengalami gangguan kesehatan (Ramdan & Rahman, 2018). Berkaca pada hal tersebut, BPJS Kesehatan pun juga menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan

Pada penerapannya saat ini pun dimungkinkan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan pada implementasi pengembangan sistem informasi, dan penerapan ini sejalan dengan inovasi di BPJS Kesehatan yang meluncurkan Mobile JKN. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Irwanto & Akbar, 2017). Dalam pewujudan kualitas layanan yang baik ini dan banyaknya pengguna sistem informasi pada Mobile JKN terutama dalam masa pandemi Covid-19, perlu dilakukan adanya evaluasi kualitas dari layanan aplikasi Mobile JKN yaitu pada informasi pendaftaran peserta melalui Mobile JKN.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan jumlah peserta JKN-KIS terdaftar seluruh Indonesia per Juli 2021 adalah 225.482.991 jiwa dengan jumlah peserta terdaftar segmen PBPU (Pekerja Bukan Penerima Upah atau peserta mandiri) adalah sejumlah 31.061.421 jiwa. Untuk Kota Malang sendiri jumlah peserta terdaftar hingga saat ini adalah sejumlah 828.123 jiwa atau sejumlah 95,61% dari jumlah penduduk di Kota Malang. Sesuai dengan studi pendahuluan peneliti di Kantor

BPJS Kesehatan Cabang Malang, dari kunjungan peserta rata-rata sehari dalam waktu seminggu adalah berkisar 60-100 peserta, sekitar 60% dari peserta berkunjung atau sekitar 36-60 peserta yang berkunjung, belum memiliki aplikasi Mobile JKN ataupun memanfaatkan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran peserta baru maupun perubahan data.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka peneliti memiliki pandangan untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang berhubungan dengan pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi informasi yang diperoleh peserta penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- b. Mengidentifikasi sosial budaya peserta penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang
- c. Mengidentifikasi pengetahuan penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh peserta JKN KIS dalam masa pandemi Covid 19 di wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- d. Menganalisis Hubungan Informasi Responden dengan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Masa Pandemi Covid 19 di Wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang.
- e. Menganalisis Hubungan Sosial Budaya Responden dengan Pengetahuan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam Masa Pandemi Covid 19 di Wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pengetahuan secara teoritis dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan literatur tambahan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Majapahit sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPJS Kesehatan Cabang Malang

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber keilmuan dan informasi bagi pegawai BPJS Kesehatan Cabang Malang dalam bidang terkait untuk membuat inovasi dan penelitian berdasarkan data dari perubahan yang terjadi akibat pandemi Covid-19.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi dan menambah pengetahuan dan minat masyarakat terutama berkaitan dengan keikutsertaan sebagai peserta JKN-KIS di Wilayah Kantor BPJS Kesehatan Cabang Malang.