

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era digitalisasi saat ini sistem informasi diperlukan untuk mencapai 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*, sehingga banyak perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* (Moon & Chang, 2014).

Pemerintah Indonesia sampai saat ini masih terus berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakatnya. Dimana kesehatan sendiri menjadi salah satu indikator penting dalam tercapainya kehidupan masyarakat yang sejahtera. Salah satunya dengan adanya Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). 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 sejarahnya yang panjang, program ini akhirnya terwujud tepat pada tanggal 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. Jumlah penduduk yang terdaftar dalam BPJS Kesehatan dari awal berdiri tahun 2014 sampai sekarang mengalami kenaikan yang cukup signifikan. BPJS Kesehatan merupakan salah satu badan hukum milik pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut UU No 25 Tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan jumlah peserta JKN-KIS terdaftar seluruh Indonesia sampai akhir tahun 2021 adalah 235,7 juta jiwa. Sementara itu, di Kabupaten Bondowoso sendiri jumlah peserta yang telah terdaftar sebanyak 666.163 dari total penduduk 797.592 atau sekitar 83,52%. Dimana sebagian besar adalah Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah

pusat sebanyak 506.429 orang dan pemerintah daerah sebanyak 57.158 orang. Jika di total peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) menyumbang 563.587 atau sekitar 86,45% dari jumlah peserta yang telah terdaftar.

Dengan cakupan peserta yang semakin hari semakin besar, BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Namun pada tahun 2020, terdapat perubahan situasi dan adaptasi masyarakat akibat munculnya wabah pandemi Covid-19 yang melanda hampir seluruh belahan dunia termasuk Indonesia. Adaptasi pada pencegahan dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini juga berlaku pada lingkungan tempat kerja. 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 4 (Ramdan & Rahman, 2018). Berkaca pada hal tersebut, BPJS Kesehatan pun juga menerapkan protokol kesehatan dan pembatasan.

Berbagai upaya pun dilakukan BPJS Kesehatan dengan didukung penerapan inovasi teknologi. Hal ini juga sejalan dengan teknologi yang semakin berkembang dan dikenal luas oleh masyarakat. Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja, teknologi harus diterima dan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna (Venkatesh et al., 2016). Sebagai bentuk komitmen mendukung

program pemerintah dalam pencegahan penularan virus Covid-19, BPJS Kesehatan berinovasi dengan meluncurkan kanal layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui *Whatsapp*).

Namun peluncuran kanal layanan PANDAWA ini tidak serta merta dibarengi oleh kesadaran masyarakat yang baik. Tujuan utama dari kanal layanan ini adalah untuk mengurangi jumlah antrian peserta yang datang ke kantor BPJS Kesehatan demi mencegah penularan dari virus Covid-19. Masih terdapat banyak kendala yang mencul di lapangan seperti pemahaman masyarakat yang kurang terkait teknologi maupun tingkat kemauan peserta untuk mencoba secara mandiri. Sebenarnya pada penerapannya saat ini pun dimungkinkan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan pada implementasi pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa (Irwanto & Akbar, 2017).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan tidak kurang dari 9 ribu sampai dengan 11 ribu transaksi yang tercatat setiap harinya. Dalam pewujudan kualitas layanan yang baik ini dan banyaknya pengguna kanal layanan PANDAWA terutama dalam masa pandemi Covid-19 saat ini, perlu dilakukan adanya evaluasi kualitas dari kanal layanan ini. Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas maka peneliti memiliki pandangan untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso?”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Faktor-aktor apa saja yang Berhubungan Dengan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Faktor-Faktor apa saja Yang Berhubungan Dengan Penggunaan Kanal Pandawa Oleh Peserta JKN-KIS pada Masa Pandemi Covid-19 tahun 2022 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi faktor pemikiran dan perasaan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.
- b. Mengidentifikasi faktor orang penting sebagai referensi Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.
- c. Mengidentifikasi faktor sumber daya Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.
- d. Mengidentifikasi Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.

- e. Menganalisis hubungan pemikiran dan perasaan dengan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.
- f. Menganalisis hubungan orang penting sebagai referensi dengan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.
- g. Menganalisis hubungan sumber daya dengan Penggunaan Kanal PANDAWA oleh Peserta JKN-KIS Pada Masa Pandemi Covid-19 di BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai hal, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dan dapat menjadi sumber informasi bagi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Bondowoso dalam bidang terkait untuk mengembangkan inovasi layanan.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan diharapkan dapat menambah literatur bagi institusi pendidikan.