

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan menurut Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 adalah “keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial untuk memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi” (Undang- undang tentang kesehatan tahun 2009). Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, sehat juga merupakan keadaan dari kondisi fisik yang baik, mental yang baik, dan juga kesejahteraan sosial, tidak hanya merupakan ketiadaan dari penyakit atau kelemahan (Samuel et al., 2018).

Kemajuan teknologi informasi terkadang menuntut manusia untuk mengikuti perkembangan zaman. Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting bagi dunia usaha dan organisasi untuk memenangkan persaingan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, sehingga setiap pengusaha dan organisasi harus memahami perlunya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, penting untuk beradaptasi dengan tren teknologi saat ini. Salah satu instansi pemerintah yang sudah

mengadopsi tata kelola digital atau e-Government adalah BPJS Kesehatan.(Wulan Insan Kamillia et al., 2022)

Di masa sekarang, BPJS Kesehatan menggenjot inovasi berbasis digital untuk mempercepat pemberian layanan kepada pengguna layanan kesehatan. Salah satunya adalah sistem antrian online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN sehingga peserta dapat dengan mudah mengakses layanan di fasilitas kesehatan. (Pohan et al., 2022)

Suatu pelayanan dianggap memadai, cepat, atau efektif apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan melalui prosedur yang mudah, cepat, dan akurat serta apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Tahun 2004 mengatur adanya jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia melalui Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Peluncuran asuransi kesehatan ini merupakan wujud dari program jaminan sosial pemerintah sebesar bagi seluruh warga negara Indonesia untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat.)(Wulanadary et al., 2019)

Jaminan Kesehatan merupakan sebuah jaminan perlindungan Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan

Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan, diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan ataupun iuran Jaminan Kesehatannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah. (Patuang et al., 2024)

Asuransi kesehatan Indonesia dikenal dengan nama BPJS Kesehatan. Data BPJS kesehatan yang dihimpun pada 1 April 2018 mencapai 165 juta peserta BPJS, menjadikan 75% penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS. Pada tahun 2019, BPJS Kesehatan mencatat peningkatan jumlah peserta mencapai 224,1 juta jiwa atau 83% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 269 juta jiwa.(Miftahul Jannah et al., 2022)

Pemanfaatan salah satu upaya pemerintah untuk menjamin hak asasi manusia dalam hal kesehatan, yakni dengan mengeluarkan kebijakan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bagi seluruh masyarakat. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.(Tsamara et al., 2023)

Semua organisasi dan lembaga selalu fokus pada pencapaian tujuan organisasi ketika melaksanakan program. Elemen dasar

kelancaran pencapaian tujuan organisasi adalah identifikasi dan pengukuran kinerja karyawan. (Siti Aminah Kasim et al., 2021)

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai wujud gotong royong dalam pembiayaan kesehatan bagi warga negara Indonesia. Seluruh warga negara mempunyai hak atas jaminan akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Dengan dilaksanakannya program JKN, biaya pelayanan kesehatan akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan sehingga membantu meringankan beban finansial masyarakat jika membutuhkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau lanjutan. (Guntari, 2023)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan pusat kesehatan masyarakat dan rumah sakit menggunakan aplikasi kesehatan elektronik (*e-health*) telah menjadi isu global. *E-Health*, salah satu rencana aksi *World Summit on the Information Society (WSIS)* yang diadakan di Jenewa pada tahun 2003, merupakan aplikasi berbasis *ICT* untuk industri layanan kesehatan. Penggunaan aplikasi *e-health* meningkatkan akses, efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses perawatan kesehatan yang terlibat dalam organisasi layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, pusat kesehatan, dokter dan terapis, laboratorium, apotek, dan

perusahaan asuransi, dan hal ini melibatkan pasien sebagai konsumen. (Utomo & Afriana, 2018)

Teknologi ini dapat digunakan pasien menghubungi fasilitas pelayanan kesehatan untuk berkonsultasi. Fasilitas pelayanan Kesehatan dapat memantau perkembangan pasien, mengirim obat, dan memberi saran terkait Kesehatan pasien. Aplikasi Kesehatan digital adalah komponen penting dari Kesehatan elektronik (*eHealth*). Di negara berkembang seperti Indonesia penggunaan Aplikasi Kesehatan Digital dapat membantu untuk program promosi Kesehatan kepada Masyarakat, meningkatkan pengetahuan tentang Kesehatan kepada Masyarakat dan pencegahan penyakit tertentu. Selain itu teknologi informasi dapat mengurangi waktu dan biaya dalam hal mengirimkan informasi serta dapat memberikan Solusi kepada fasilitas pelayanan Kesehatan untuk menawarkan program Kesehatan yang hemat biaya. (Azis et al., 2017)

Saat ini, penggunaan smartphone dan internet sudah menjadi hal yang lumrah. Jumlah pengguna ponsel pintar di Indonesia diperkirakan sebanyak 100 juta orang. Tidak hanya kenaikan jumlah pengguna, BPJS Kesehatan mau menaikkan layanan administratif.

BPJS Kesehatan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan jumlah penggunanya, tetapi juga meningkatkan pengelolaan pelayanannya. Mengingat jumlah pengguna smartphone dan mobile software di Indonesia sangat tinggi yaitu orang, BPJS Kesehatan turut

serta dalam penemuan baru berupa mobile software bernama Mobile JKN yang diluncurkan pada 15 November 2017. Mobile JKN adalah perangkat lunak BPJS Kesehatan yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan manajemen yang sebelumnya telah diujicobakan di cabang-cabang BPJS Kesehatan dan kini dapat diakses secara online melalui aplikasi Mobile JKN yang dapat digunakan kapan pun, di mana pun, tanpa batasan waktu khusus (*self service*). (Fatimah, 2023)

Berdasarkan BPJS RI Tahun 2017 Aplikasi Mobile JKN Aplikasi ini merupakan aplikasi terobosan baru dari BPJS Kesehatan yang memberikan kemudahan untuk mendaftar dan mengubah informasi kepesertaan, menerima informasi peserta keluarga, melacak iuran peserta, dan menerima FKTP. (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut). Memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan saran dan pengaduan. Selain itu, jika lupa membawa kartunya, cukup mengklik aplikasi ini dan menunjukkan kartu JKN langsung kepada petugas, dan aplikasi ini didaftarkan dengan kartu keluarga, bukan perseorangan. (Lumi et al., 2023)

Salah satu rumah sakit di Makassar yang menerapkan sistem registrasi online adalah Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar (RSU). Bagian rekam medis di RSU Bahagia Makassar terdiri dari beberapa area yaitu area informasi, area pengolahan dan area

penyimpanan penerimaan pasien. Tempat informasi atau Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) digunakan untuk mendaftarkan pasien baru dan lama, baik pasien rawat jalan, rawat inap, maupun pasien gawat darurat.

Sebagai solusi permasalahan penumpukan pasien di TPP, diterapkan sistem registrasi online di area informasi RSUD Bahagia Makassar atau TPP. Sistem pendaftaran online terbagi menjadi dua bagian, yaitu pendaftaran melalui aplikasi mobile JKN dan pendaftaran melalui WhatsApp. Penggunaan aplikasi mobile JKN ditujukan agar peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menerima layanan dan informasi penting dari satu sumber (BPJS, 2022). Dengan menggunakan WhatsApp, seluruh pasien bisa mendapatkan layanan pendaftaran online yang ditujukan untuk pasien umum dan pasien yang tidak terdaftar di aplikasi Mobile JKN.

Hasil observasi awal terhadap sistem pendaftaran online RSUD Bahagia Makassar masih menunjukkan permasalahan. Permasalahannya adalah belum adanya jaringan WAN (wide area network) di rumah sakit sehingga menghambat proses registrasi. Masih ada pasien yang lebih memilih mendaftar langsung di dibandingkan online, dan waktu pendaftaran online jauh lebih singkat dibandingkan pendaftaran tatap muka. (Asriyanti et al., 2023)

Sedangkan dari beberapa penelitian yang meneliti tentang efektivitas penggunaan *Mobile JKN* dalam pelayanan Kesehatan di

Semarang hasil penelitiannya menunjukkan masih banyak kendala-kendala yang dikeluhkan oleh pengguna dari aplikasi *Mobile JKN* ini. Aplikasi tidak dapat diakses atau error sehingga pengguna tidak dapat log in disebabkan karena satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya dapat digunakan dalam satu *device* saja. Hal ini dapat mempersulit pengguna Ketika ingin log in ke *device* lain sehingga diharuskan untuk melakukan *log out* terlebih dahulu pada *device* sebelumnya. Kemudian permasalahan yang masih dihadapi oleh *Mobile JKN* adalah sosialisasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Semarang masih belum maksimal. (Nurmalasari et al, 2020)

Berdasarkan Data di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin Kota Makassar bulan desember tahun 2023 jumlah pasien dalam sebulan sekitar 8800 pasien, dan yang menggunakan mobile JKN sekitar 8272 orang atau sekitar 94% pasien yang memanfaatkan program mobile JKN, sedangkan yang tidak menggunakan mobile JKN yaitu sekitar 528 orang atau sekitar 6% pasien yang mendaftar secara manual.

. Di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin juga menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan pelayanan administrasi. Pada saat pendataan awal disana saya banyak menemukan pasien yang menggunakan mobile JKN lebih mudah mendapatkan pelayanan Kesehatan serta lebih ringkas atau cepat dibanding pasien yang mendaftar secara manual. Dengan adanya mobile JKN ini pasien yang

ada di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin memudahkan pasien untuk mendapat fasilitas pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Efektivitas Penggunaan Program *Mobile JKN* Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Unhas”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pelaksanaan Program *Mobile JKN* Di Rumah Sakit Unhas?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai Efektivitas Penggunaan Program *Mobile JKN* di Rumah Sakit Unhas tahun 2023.

### **2. Tujuan Khusus**

a. Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pelaksanaan Program *Mobile JKN* berdasarkan input di Rumah Sakit Unhas Kota Makassar tahun 2023.

b. Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pelaksanaan Program *Mobile JKN* berdasarkan proses di Rumah Sakit Unhas Kota Makassar tahun 2023.

- c. Untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai pelaksanaan Program *Mobile* JKN berdasarkan output di Rumah Sakit Unhas tahun 2023.

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

##### **1. Manfaat bagi Peneliti**

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang telah diperoleh sekaligus memperdalam khazanah ilmu pengetahuan untuk lebih termotivasi terhadap program-program Inovatif dalam meningkatkan kualitas hidup manusia melalui layanan Kesehatan Masyarakat.

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

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman penelitian dalam mengembangkan Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan mengenai Program *Mobile* JKN.

##### **3. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini akan menjadi pengalaman bagi peneliti untuk terus menggali wawasan dan pengetahuan di bidang Kesehatan Masyarakat, sekaligus dapat menjadi bahan kajian untuk memberikan masukan dan saran dari berbagai pihak.

- b. Melalui penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi tambahan bagi pembaca dan peneliti, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu contoh bahan untuk penelitian selanjutnya.