

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) telah beroperasi memasuki tahun ke 7 (tujuh) sejak awal tahun 2014. Walaupun ada banyak tantangan di dalam penyelenggaraannya, namun pemerintah tetap berkomitmen untuk mendukung penyelenggaraan JKN. Hal ini salah satunya karena program JKN telah memberikan peningkatan akses ke beragam layanan kesehatan terutama bagi banyak orang yang sebelumnya tidak mampu membayar layanan kesehatan.

JKN terdiri dari 2 jenis yaitu JKN Mandiri dan JKN PBI (Penerima Bantuan Iuran). Keduanya berbeda dalam hal pihak yang dibebani biaya iuran premi asuransi kesehatan. Kelompok peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI), tidak perlu membayar premi asuransi bulanan karena beban ini telah diakomodasi oleh pemerintah. Penerima PBI menasar golongan masyarakat miskin dan rentan kemiskinan. Dukungan pemerintah yang besar di bidang JKN, ditunjukkan dengan data jumlah PBI yang jauh lebih tinggi dari angka kemiskinan nasional yang berkisar 10,19% di tahun 2020 (Profil Kesehatan Jatim 2020)).

Lebih spesifik lagi, PBI untuk BPJS terbagi menjadi dua. Pertama, PBI-JK (Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan) yang subsidi dengan Anggaran Pusat Belanja Negara (APBN). Besaran total subsidi PBI yang dibiayai APBN di tahun 2021 telah mencapai Rp 48,8 triliun atau mengakomodasi subsidi premi untuk 96,8 juta orang. Anggaran ini mewakili sekitar 30,1% dari anggaran kesehatan 2021 (Kemenkes 2021). Kedua, PBI-D (Penerima Bantuan Iuran Daerah) yang disubsidi dengan (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)).

Upaya tersebut pada prinsipnya memang selaras dengan visi *Universal Health Coverage*. Dimana UHC menurut WHO, merupakan pencapaian

negara/daerah dalam menjamin semua orang mempunyai akses kepada pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dibutuhkan, dengan mutu yang memadai sehingga efektif, disamping menjamin pula bahwa layanan tersebut tidak menimbulkan kesulitan finansial penggunaannya. Akan tetapi pencapaian jumlah peserta JKN-PBI bukan satu-satunya faktor yang menggambarkan pencapaian UHC. Pasalnya, isu *miss-targeting* atau salah sasaran masih banyak ditemukan dan mendapat sorotan kuat dari masyarakat dan para birokrat, baik disampaikan dalam forum seminar, kampanye, maupun melalui sosial media. Padahal kriteria PBI sebenarnya sudah diatur dalam Peraturan terbaru Kemensos No.5/HUK/2018 tentang Penetapan calon PBI 2018. Peraturan itu menunjukkan PBI seharusnya diberikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan Kementerian Sosial berbasis kondisi ekonomi rumah tangga. Selain itu untuk proses pemutakhiran data calon PBI juga diatur untuk dilakukan setiap 6 bulan sekali atas observasi dan masukkan di lapangan tentang dinamika kondisi ekonomi rumah tangga.

Salah satu daerah di Indonesia yang gencar memfasilitasi jaminan kesehatan dengan PBI-D adalah Kota Batu. Upaya ini membawa Kota Batu mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) dengan total pencapaian 97,44% berdasarkan rapat koordinasi forum kemitraan yang digelar BPJS Kesehatan Cabang Malang dengan Pemerintah Kota Batu. Itu artinya, merujuk pada jumlah penduduk Kota Batu yang sebanyak 221.191 jiwa, maka diperkirakan tersisa 5.662 jiwa yang belum sama sekali mengakses jaminan kesehatan. Namun kondisi dilapangan menunjukkan peserta JKN Mandiri pun banyak yang kesulitan mengakses fasilitas kesehatan akibat pembayaran premi tertunggak. Utamanya hal ini merupakan efek pandemi yang melanda Indonesia sejak 2020. Sehingga angka 5662 jiwa tersebut bisa membengkak dengan adanya kasus pengajuan pengalihan dari JKN Mandiri ke JKN PB (PPID Kota Batu 2021)..

Pengalihan kepesertaan JKN Mandiri ke PBI-JK memang membutuhkan advokasi yang lebih lama dan bertingkat. Oleh sebab itu Pengalihan JKN Mandiri ke PBI-D menjadi alternatif yang lebih banyak diterapkan di masyarakat. Salah

satu yang gencar mensosialisasikan adalah pemerintahan daerah Kota Batu. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya surat pemberitahuan Pemkot Batu kepada kelurahan dan camat dengan Nomor surat 440/1526/442.107/2021 bahwa pengajuan pengalihan JKN mandiri yang menunggak menjadi JKN-PBID dapat dilakukan dengan syarat dan ketentuan berlaku.

Komitmen tersebut berjalan sejak 2021 dan birokrasinya dilakukan secara konvensional. Masyarakat perlu mendatangi beberapa pihak guna memperoleh rekomendasi dan dokumen lain sebelum mengajukan pengalihan. Setidaknya rata-rata pengajuan pengalihan per harinya bisa mencapai 5 berkas. Artinya ada >1500 berkas yang harus diolah setiap tahunnya. Untuk itu, muncul inisiasi dari peneliti berdasarkan hasil diskusi dengan lokasi penelitian terkait perlunya mengadopsi inovasi sistem pelayanan modern dan digitalisasi dalam advokasi pengajuan pengalihan kepesertaan JKN dari Mandiri ke PBI-JK.

Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin menggali secara lebih mendalam tentang rancang bangun sistem informasi yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Batu dan bagaimana potensi dampak peningkatan layanan setelah sistem tersebut selesai dikembangkan oleh PT Lintas Kreasi Digital sebagai pihak ketiga pengembang sistem informasi. Dengan demikian, peneliti memutuskan permasalahan tersebut menjadi bahan penelitian ilmiah dengan judul **"RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI KORONA (KOLABORASI ROW DATA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL) DALAM RANGKA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPESERTAAN JKN-KIS DI KOTA BATU"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah, yaitu bagaimana rancang bangun sistem informasi KORONA yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Batu? Bagaimana hasil evaluasi fungsional dan efisiensi kerja dari sistem tersebut ? Apa saja hambatan lapang yang ditemukan terkait implementasi pelayanan kepesertaan JKN-KIS di Kota

Batu baik dengan cara konvensional maupun dengan sistem informasi yang diusulkan peneliti.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat dikemukakan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu

- a) Mengeksplorasi kebutuhan rancang bangun sistem informasi KORONA yang dibutuhkan oleh Dinas Kesehatan Kota Batu.
- b) Melaksanakan evaluasi fungsional dan efisiensi kerja dari sistem yang dibuat oleh pihak ketiga tersebut
- c) Mengidentifikasi hambatan maupun yang ditemukan terkait implementasi pelayanan kepesertaan JKN-KIS di Kota Batu baik dengan cara konvensional maupun dengan sistem informasi yang diusulkan peneliti.

1.4 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Sebagai perbandingan, berikut analisis perbandingan dengan penelitian sebelumnya :

Tabel Keaslian Penelitian

No	Nama	Tahun Terbit	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Alan Yudhi Sukma	2014	Repository STMIK AMIKOM Yogyakarta	Rancang Bangun Sistem Informasi Pemutakhiran Data Keluarga Berbasis Web (Studi Kasus: Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana)	Studi Pustaka Observasi Eksperimen pembangunan sistem Variabel : Analisis Sistem (Masalah dan Kelemahan) Manual Program Pemeliharaan Sistem	Sebagai sarana pemutakhiran data BKKBN Yogyakarta, sistem yang dibangun : • lebih efisien secara waktu, tenaga dan biaya • memudahkan penginputan data keluarga • meningkatkan citra lembaga • lebih unggul dari segi PIECES (performance, information, economy, control, efficiency, dan services) • layak secara hukum, ekonomi dan teknologi untuk dikembangkan
2	Margareta Nawang	2017	Jurnal PILAR Nusa Mandiri	Rancang Bangun Sistem Informasi Pengolahan Data Persediaan Barang Berbasis Desktop Dengan Model Waterfall	Studi Pustaka Studi Lapangan (Observasi dan Wawancara) Model Pengujian dengan Black Box Variabel : Kebutuhan sistem Perancangan <i>software</i> Perancangan Database Model Implementasi Pengujian Sistem	Sistem informasi pengelolaan data persediaan barang di PT Sakura Yasa Prima yang telah terkomputerisasi dapat • menurunkan pengeluaran barang yang tidak sesuai pencatatan, • mempermudah aktivitas operasional perusahaan, • meminimalisir kesalahan yang terjadi jika menggunakan sistem manual, serta • menghasilkan informasi atau keluaran yang lebih tepat dan akurat guna membantu kelancaran pekerjaan sehari-hari. Metode pengembangan sistem yang dinilai mudah diterapkan adalah Waterfall

3	Dini Silva Purnia	2019	Indonesian Journal on Computer & Information Technology	Pengembangan Implementasi Aplikasi Bantuan Sosial Berbasis Mobile Pada Dinas Sosial	Metode eksperimen terdiri dari tahap persiapan, penyelidikan lapang, pengujian aplikasi, pengembangan aplikasi serta analisa dan kesimpulan Variabel : Kebutuhan sistem Analisa sistem berjalan Analisa pada masalah sistem berjalan Rancangan sistem usulan	Telah terbentuk aplikasi Bantuan Sosial Terdistribusi Berbasis Mobile yang memiliki 2 fungsi : • memudahkan controlling dan transparansi dana oleh Dinsos pada LSM berbadan hukum • memudahkan interaksi pemerintah dan masyarakat dalam Pelayanan Sosial (pelaporan warga tunawisma atau layak mendapat santunan)
4	Yayan Rudianto	2016	Jurnal AKP (Akademi Keperawatan Pamenang)	Analisis Pelayanan Kesehatan melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi	Metode penelitian : Deskriptif berdasarkan studi pustaka untuk data sekunder dan kuesioner untuk data primer. Selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Indikator/variabel : tangible (nyata), empathy (empati), reliability (kehandalan),	Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Bekasi berada pada tingkat cukup puas. Pada kolom harapan, indikator tangible (Nyata), empathy (Empati), reliability (Keandalan) , responsiveness (Ketanggapan) dan assurance (Kepastian) berada pada tingkat sangat penting.

					responsiveness (ketanggapan), dan assurance (kepastian).	
5	Ryan AP dan Safuan	2022	Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398	Efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dalam mengurangi antrian	Metode kualitatif deskriptif dengan menganalisis hasil kuesioner yang diisi pengguna Mobile JKN yang berkunjung ke Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Bogor	Peneliti menemukan 14 keunggulan Mobile JKN menurut perspektif pengguna. Namun masih terdapat pengguna yang masih kesulitan dalam penggunaan aplikasi ini karena belum cukup memahami user interfacenya, terkadang sinyal dan perangkat gawai tidak mendukung dan masyarakat lebih banyak memilih datang langsung ke kantor BPJS untuk mengurus advokasi perubahan data dll dibandingkan menggunakan M-JKN
6	Andi S, Hendri, Sulaeman HS	2019	Paradigma	Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual	Metode Kualitatif studi kasus pada pendaftaran online BPJS Kesehatan wilayah Jakarta selatan dengan menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada aplikasi mobile JKN.	Masyarakat merasa senang atau puas dengan adanya aplikasi mobile JKN, telah memberikan nilai positif atau memuaskan. Dari semua faktor/instrumen pada servqual ternyata dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna aplikasi mobile JKN karena jawaban konsumen sudah sangat memuaskan atau di atas yang diharapkan.
7	Fitri Wahyuni	2021	Administrativa	Efektivitas Pelayanan Jaminan	Metode kualitatif deskriptif.	Efektivitas pelayanan berbasis teknologi melalui Mobile JKN di BPJS Kesehatan Bandar Lampung

				Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung	Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan masyarakat peserta BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung dan petugas/pegawai BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung	belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan masih banyak kesulitan dan kendala yang dihadapi masyarakat saat menggunakan M-JKN. Diantaranya belum adanya dukungan yuridis dari daerah terkait anggaran dan praktik penerapan M-JKN. Kedua, kurangnya kemampuan masyarakat dalam praktik penggunaan aplikasi, khususnya yang berusia di atas 40 tahun. Ketiga, belum lengkapnya layanan yang tersedia di M-JKN. Keempat waktu tunggu perubahan data pindah faskes masih lama. Klima, masih ada kendala sinyal internet yang tidak stabil berikut masalah teknis prosedur penggunaan M-JKN.
8	Revil Yeniswa	2022	JPGDE (journal of Policy, Governance Development and Empowerment	Efektivitas pelayanan via telegram pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi	Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mengeksplorasi. Pengumpulan data terhadap informan dilakukan dengan teknik purposive sampling terhadap masyarakat di cakupan wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bukittinggi	Pelayanan via telegram pada sasaran penelitian masih dinilai belum efektif karena 1. Belum adanya kesesuaian tujuan dan sasaran program terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang memilih pelayanan offline dibandingkan via telegram. 2. Sosialisasi belum cukup optimal dinilai dari keterjangkauan informasi terkait pelayanan via telegram ini masih rendah. 3. Faktanya masih terjadi antrian dan kerumunan dalam pelayanan Disdukcapil Kota Bukittinggi Peneliti menemukan 2 kendala baik internal ataupun eksternal yang menyebabkan efektivitas pelayanan tersebut masih rendah, diantaranya : 1. Kendala internal terkait keterbatasan sarana

						prasarana, tenaga ahli/SDM serta anggaran yang tersedia 2. Kendala eksternal meliputi belum adanya arahan atau instruksi penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik oleh walikota, serta ketertinggalan inovasi dan pengembangan
--	--	--	--	--	--	---



Penelitian sejenis mengenai rancang bangun sistem informasi pernah dilakukan oleh Purnia DS pada 2019. Hasil penelitian, menyatakan bahwa pengaturan fitur layanan publik dan monitoring pendistribusian bantuan sosial secara komputerisasi membantu efisiensi kerja dari dinas terkait dan meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan publiknya. Sistem juga dilengkapi dengan notifikasi kesalahan yang dipasang sebagai respon dari hasil testing aplikasi dengan metode white block dimana kesalahan eksekusi program ditemukan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama meneliti rancang bangun sistem informasi. Perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan oleh Purnia dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada kompleksitas aliran data (melibatkan lebih dari 1 dinas), adanya input data yang lebih besar dari sisi user eksternal (LSM, masyarakat) yang bukan hanya menginput data melainkan juga dokumen yang dapat diverifikasi oleh user internal (Dinkes dan BPJS), serta adanya tampilan update status pengajuan yang belum disediakan di penelitian sebelumnya.

Dua penelitian sejenis lainnya dilakukan oleh Nawang M pada 2017 dan Sukma AY pada 2014. Penelitian Nawang menyerupai penelitian peneliti dalam hal kerangka kerja mulai dari analisis kebutuhan sistem hingga pengujian menggunakan metode Black Box (kesesuaian respon dengan input). Namun perbedaan terjadi pada konteks sistem yang berbeda bidang, dimana sistem peneliti ditujukan untuk pengelolaan data kepesertaan BPJS dan bantuan sosial PBI-D sementara di penelitian Nawang (2017) konteksnya merupakan persediaan barang. Meski demikian secara alur penelitian ini memiliki kemiripan yang lebih besar dalam cara pendetailan rancang sistem. Adapun penelitian Sukma AY (2014) memiliki kemiripan dengan penelitian peneliti dalam hal cara evaluasi kinerja sistem yang mencakup efisiensi waktu, biaya, tenaga, PIECES serta analisa dari multisektor (hukum, teknologi dan ekonomi). Penelitian ini juga memiliki kemiripan dalam konteks pemutakhiran data, namun berbeda fungsionalitas dan dinas terkait, dimana penelitian Sukma AY ini ditujukan untuk BKKBN Yogyakarta.

Penelitian lain yang dijadikan acuan indikator pelayanan kesehatan adalah jurnal Rudianto Y (2016). Jurnal tersebut menggunakan indikator indikator tangible (Nyata), empathy (Empati), reliability (Keandalan) , responsiveness (Ketanggapan) dan assurance (Kepastian). Penelitian ini mengambil indikator tersebut, ditambah dengan indikator lain seperti aksesibilitas, pemahaman pada klien dll. Perbedaan lainnya terletak pada jenis instansi, intervensi dan daerah target penelitian.

Penelitian terbaru yang mengeksplorasi efektivitas M-JKN dalam digitalisasi pelayanan M-JKN telah dilakukan Rian AP dan Safuan (2022) serta Andi dkk (2019). Hasilnya memang menunjukkan adanya efektivitas dalam pelayanan BPJS sederhana seperti cek status, namun untuk advokasi masalah khusus seperti BPJS menunggak masih belum tersedia. Disisi lain, masih banyak masyarakat yang belum mampu beradaptasi dengan teknologi aplikasi utamanya di usia lebih dari 40 tahun dan di wilayah yang akses internetnya kurang stabil.

Peneliti juga menelusuri penelitian terdahulu terkait penggunaan telegram dalam pelayanan publik, salah satunya yang terjadi di Disdukcapil Bukittinggi (Wahyuni F 2021). Hasilnya memang menunjukkan beberapa kendala terutama SDM, tenaga ahli untuk maintenance, sosialisasi, dan anggaran. Namun demikian tingkat adaptasi masyarakat lebih baik dibandingkan dengan aplikasi meskipun masih banyak yang memilih layanan offline akibat keterjangkauan informasi dalam sosialisasi program ini masih kurang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Bagi Peneliti penelitian ini dapat menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan terkait karya tulis ilmiah dalam bidang kesehatan, khususnya terkait asuransi kesehatan. Bagi Perguruan Tinggi, penelitian dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bacaan dan informasi mengenai rancang bangun sistem informasi guna menunjang advokasi pengalihan BPJS Mandiri tertunggak menjadi BPJS PBI-D. Bagi Peneliti Lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan, referensi, dan perbandingan untuk penelitian sejenis. Dapat pula dijadikan data awal untuk penelitian lanjutan terkait topik sejenis.

1.5.3 Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kesehatan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya efisiensi pelayanan pengalihan BPJS Mandiri tertunggak menjadi BPJS PBI-D oleh Dinas Kesehatan Kota Batu selaku penetap anggaran dan pelaksana kebijakan bidang kesehatan. Bagi Dinas Sosial dan Pekerja Sosial Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya pengarahan dan advokasi masyarakat pra-sejahtera dalam memperoleh BPJS PBI-D dengan konsep digitalisasi..Bagi BPJS Kesehatan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pelayanan proses pengalihan dan reaktivasi BPJS sehingga meningkatkan potensi mewujudkan UHC. Bagi Masyarakat Kota Batu, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengurus pengalihan dan reaktivasi BPJS tertunggak dengan lebih efektif dan efisien. Sehingga kecepatan mengakses layanan kesehatan dalam kondisi darurat bisa dicapai.