

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan kesehatan. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. (Ayu Luthfia, 2018).

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu *Mobile JKN*. *Mobile JKN* ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. (Ayu Wulandari, 2019)

Mobile JKN adalah aplikasi *Mobile* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online. Peluncuran *JKN Mobile* menandai titik penting dalam sejarah layanan kesehatan di Indonesia, dengan tujuan utama untuk mengoptimalkan pelayanan dan mempermudah proses administratif bagi peserta. (jknMobile.com, 2024)

Aplikasi *Mobile* JKN menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan pengguna diantaranya adalah; fitur periksa status kepesertaannya langsung dari aplikasi, Fitur pencarian rumah sakit terdekat serta fitur Pendaftaran Online dimana Peserta dapat mendaftar secara online untuk mendapatkan layanan kesehatannya (jkn*Mobile*.com, 2024).

BPJS Kesehatan Meluncurkan Aplikasi *Mobile* JKN Pada 15 November 2017 dengan harapan dapat mempermudah akses peserta JKN untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik di fasilitas kesehatan. Salah satunya adalah kemudahan untuk mendapatkan nomer antrian poliklinik di Rumah Sakit melalui *Mobile* JKN, tanpa perlu menunggu antrian di loket pendaftaran dan juga antrian untuk mendapatkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) (Ega, 2024)

RSUD Srengat adalah Rumah Sakit Tipe C Milik Pemerintah Kabupaten Blitar yang mulai beroperasi pada 12 September 2020 dan sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan pada 01 April 2021. RSUD Srengat dihimbau oleh BPJS Kesehatan untuk menerapkan antrian online BPJS Kesehatan mulai 26 Agustus 2021. RSUD Srengat berupaya untuk memberikan kemudahan bagi peserta BPJS Kesehatan khususnya untuk pasien poliklinik untuk melakukan pendaftaran menggunakan Aplikasi *Mobile* JKN tanpa menunggu antrian di loket pendaftaran, namun berdasarkan data pasien yang dirawat di poliklinik RSUD Srengat pada bulan Januari tahun 2024, diketahui jumlah pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN untuk mendaftar ke poliklinik sebanyak 228 orang, dengan jumlah pasien BPJS yang dilayani di RSUD Srengat 2545 orang. Target BPJS Kesehatan untuk

pendaftaran online melalui *Mobile JKN* sebesar 40% perbulan, sedangkan RSUD Srengat saat ini baru mencapai 8,09% perbulan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien BPJS masih melakukan pendaftaran melalui loket pendaftaran tanpa menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Dikarenakan mayoritas pasien yang berobat di RSUD Srengat adalah peserta BPJS Kesehatan dan masih sedikit yang menggunakan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* akibatnya adalah waktu tunggu di loket pendaftaran masih terlalu lama. Diduga salah satu penyebab rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di RSUD Srengat Kabupaten Blitar adalah Pengetahuan dan Persepsi masyarakat yang belum baik terhadap aplikasi tersebut, sehingga kurang berminat atau enggan dalam menggunakannya, selain itu masyarakat juga tidak memahami manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut.

Dilihat dari permasalahan yang ada di RSUD Srengat Kabupaten Blitar, aplikasi *Mobile JKN* masih belum digunakan secara efektif dan maksimal. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Pengetahuan dan Persepsi Pasien Terhadap Minat Dalam Penggunaan Layanan Pendaftaran Melalui *Mobile Jkn* Di Poliklinik Rsud Srengat Kabupaten Blitar Tahun 2024“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam peneltian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh antara pengetahuan pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.
2. Apakah ada pengaruh antara persepsi pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.
3. Apakah ada pengaruh antara pengetahuan dan persepsi pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan persepsi pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh pengetahuan pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.
- b. Menganalisis pengaruh Persepsi Pasien Terhadap Minat Dalam Penggunaan Layanan Pendaftaran Melalui *Mobile JKN* Di Poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.
- c. Menganalisis pengaruh Pengetahuan dan Persepsi Pasien Terhadap Minat Dalam Penggunaan Layanan Pendaftaran Melalui *Mobile JKN* Di Poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan khususnya terkait aplikasi *Mobile JKN* yang berakibat pada pengembangan dan pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* yang lebih maksimal, serta dapat menjadi referensi serta bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan penting untuk kelengkapan literature dan sebagai bahan rujukan (studi awal) dalam pengembangan riset khususnya tentang pengaruh pengetahuan dan persepsi pasien terhadap minat dalam penggunaan layanan pendaftaran melalui *Mobile JKN* di Poliklinik RSUD Srengat Kabupaten Blitar.

b. Bagi Tempat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan RSUD Srengat dapat membantu peserta JKN yang belum belum berminat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* ini dikarenakan faktor persepsi dan kurangnya informasi/ pengetahuan terkait aplikasi *Mobile JKN*.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu memberikan alternatif informasi, serta bahan referensi bagi peneliti-peneliti yang tertarik pada efektivitas aplikasi *Mobile JKN*.



E. Referensi Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Variabel		Metode Penelitian	Hasil
			Independen	Dependen		
1	Nisa Khairunnisa, 2021	Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Jkn</i> Pada Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021	Pengetahuan dan sikap tentang aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Penelitian ini menggunakan pendekatan analitik dengan jenis penelitian Kuantitatif	- Tidak terdapat hubungan pengetahuan dengan penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021 - Tidak ada hubungan antara sikap terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN pada peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2021

2	Azza Nursabila, Oliva Virvizat Prasastin 2022	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN Di BPJS</i> Kesehatan Kabupaten Wonogiri	- Pengetahuan tentang <i>Mobile JKN</i> - Pekerjaan - Tingkat Pendidikan - Pendapatan - Dukungan Keluarga - Ketersediaan Tenaga Kesehatan - Sikap Tenaga Kesehatan	Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile JKN Di</i> BPJS Kesehatan Kabupaten Wonogiri	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional.	- Ada Hubungan yang signifikan antara Pengetahuan dengan pemanfaatan aplikasi <i>JKN Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri - Tidak ada hubungan yang signifikan antara Pekerjaan dengan pemanfaatan aplikasi <i>JKN Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri - Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat Pendidikan dengan pemanfaatan aplikasi <i>JKN Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri - Tidak ada hubungan yang signifikan antara Pendapatan dengan pemanfaatan aplikasi <i>JKN Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri
---	--	--	--	---	---	--

						- Ada hubungan yang signifikan antara Dukungan Keluarga dengan pemanfaatan aplikasi JKN <i>Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri - Ada hubungan yang signifikan antara Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan aplikasi JKN <i>Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri - Ada hubungan yang signifikan antara Sikap Tenaga Kesehatan dengan pemanfaatan aplikasi JKN <i>Mobile</i> di BPJS Kesehatan kabupaten Wonogiri
3	Lisa Mila Sari, Sri Hartini dan	Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN <i>Mobile</i> Sebagai Strategi	Variabel Independen: Kualitas system (system	Variabel Dependen: Kepuasan pengguna (user	Metode yang digunakan dalam penelitian ini	- Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi JKN <i>Mobile</i> yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan

	Fredi Andria/2019	Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor	quality), Kualitas informasi (information quality) dan Kualitas layanan (service quality).	satisfaction) dan Manfaat-manfaat bersih (net benefits).	adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke Kantor Layanan, peserta berasal dari daerah sulit sinyal dan hanya menggunakan aplikasi apabila ingin mengecek kepesertaan dan tagihan iuran. Penggunaan aplikasi JKN <i>Mobile</i> di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor berada pada kategori “sukses” atau “efektif”, namun dinilai belum mampu meminimalisir antrian yang terjadi di Kantor Layanan.
--	-------------------	---	--	--	--	---