

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk kongkret pelayanan publik. Sehat adalah hak azasi setiap manusia, kesehatan merupakan sebuah investasi bagi negara, dalam artian hanya manusia yang sehat baik jasmani dan rohani saja yang dapat melakukan pembangunan kelak dan untuk dapat mewujudkan tujuan pembangunan nasional diperlukan tenaga sumber daya manusia yang tangguh, mandiri dan berkualitas. Jaminan kesehatan merupakan hak konstitusional setiap warga Negara, dengan memiliki jaminan kesehatan tersebut setiap warga Negara berhak mendapat layanan kesehatan. Jaminan ini diatur dalam pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945), yang menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan layanan kesehatan.

Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Perpres RI, 2016).

Dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan ditetapkan bahwa yang dimaksud dengan Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar Peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan tonggak sejarah dimulainya reformasi menyeluruh sistem jaminan sosial di Indonesia. Reformasi program jaminan sosial yang berlaku saat ini penting karena peraturan pelaksanaan yang berlaku masih bersifat persial dan tumpang tindih, manfaat program belum optimal dan jangkauan program yang terbatas, serta hanya menyentuh sebagian kecil masyarakat.

Salah satu permasalahan kependudukan terbesar yang dihadapi pemerintah hingga saat ini adalah kesehatan. Masalah kesehatan masyarakat terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia didasarkan pada dua aspek utama yaitu aspek fisik seperti sarana kesehatan dan pengobatan penyakit, sedangkan yang kedua adalah aspek non fisik yang menyangkut masalah kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan yang mudah, murah, cepat dan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit. Masyarakat mengharapkan agar kiranya pelayanan kesehatan yang diberikan lebih baik dan tidak memandang dari sudut pandang baik status sosial ataupun kelas-kelas tertentu (TIM APJII, 2016).

Pada era modern ini, pemakaian *smartphone* dan internet bukan lagi hal yang baru. Jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia diperkirakan telah mencapai 100 juta pengguna, dengan trend teknologi mengarah ke *mobile application*, seperti penggunaan media sosial yang telah mencapai 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari populasi (TIM APJII, 2016). Selain jumlah peserta yang semakin meningkat, BPJS kesehatan juga ingin meningkatkan pelayanan-pelayanan yang dapat diberikan terutama dalam bidang administrasi. Jumlah pengguna *smartphone* dan *mobile application* di Indonesia cukup besar, sehingga BPJS kesehatan tidak ingin melewatkan kesempatan untuk turut berpartisipasi. BPJS kesehatan melakukan inovasi baru dalam bentuk *mobile application* bernama Mobile JKN yang diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang dibuat

oleh BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memperoleh pelayanan terkait kegiatan administratif yang awalnya dilakukan di setiap kantor cabang BPJS Kesehatan dan sekarang telah dapat diakses secara *online* melalui aplikasi Mobile JKN serta dapat digunakan peserta kapan pun dan dimana pun tanpa batasan waktu tertentu (*self-service*) (BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi *mobile* JKN merupakan sebuah aplikasi yang bertransformasi menjadi semacam bisnis digital dari BPJS Kesehatan yang pada awalnya hanya semacam dari bentuk kegiatan administrasi yang dilakukan oleh kantor dan fasilitas kesehatan yang pada saat ini sudah menjadi kedalam sebuah aplikasi yang dapat diakses dengan mudah dan kapanpun dimanapun kita berada tanpa adanya batas waktu. Pada saat ini sudah tercatat penggunaan aplikasi *mobile* JKN versi *android* ini telah mencapai lebih dari 1 juta pengguna dan untuk versi dari *iOS* sudah mencapai 2 ribu pengguna lebih (BPJS Kesehatan, 2017).

Syarat dan ketentuan dalam menggunakan Mobile JKN cukup mudah, peserta dapat mengunduh aplikasi melalui Google Play Store dan Apple Store. Setelah aplikasi terunduh maka dapat dilakukan proses registrasi pada menu yang tersedia dan setelah berhasil peserta dapat memanfaatkan berbagai fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan, 2017). Pada tahun peluncurannya aplikasi Mobile JKN telah memiliki sekitar 1.000.000 user android dan sekitar 2000 user *iOS* (BPJS Kesehatan, 2017). Tahun 2018 pengguna Mobile JKN semakin meningkat, tercatat sekitar 2,4 juta penduduk Indonesia telah menggunakan aplikasi Mobile JKN (Kt.Sutarya, 2019). Hal tersebut merupakan pencapaian yang cukup baik terhitung Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi yang baru diluncurkan pada tahun 2017 atau belum genap 2 tahun, namun angka tersebut masih cukup jauh dibandingkan dengan jumlah pengguna *smartphone* atau *mobile app* lainnya (BPJS Kesehatan, 2018).

Akses pada sebuah website dapat dilakukan melalui aplikasi mobile menggunakan perangkat mobile pengguna. Ukuran layar dan resolusi yang secara otomatis menyesuaikan dengan ukuran layar web versi mobile mengurangi pemakaian bandwidth atau tidak memerlukan bandwidth yang terlalu besar (Jadhav, Pratiksha, & Sunita, 2016).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara kepada 3 pasien poli gigi yang datang ke poli gigi bahwa *mobile* JKN belum semua diketahui oleh pasien dan penggunaannya juga belum diketahui. Hasil tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih banyak mengenai pelayanan kesehatan melalui Mobile JKN, sehingga peneliti tertarik mengambil judul penelitian Evaluasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Evaluasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengevaluasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengevaluasi pemahaman program mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.

2. Untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.
3. Untuk mengevaluasi kebermanfaatan penggunaan Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.
4. Untuk mengevaluasi minat penggunaan Mobile JKN di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.
5. Untuk mengevaluasi sarana dan prasarana di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.
6. Untuk mengevaluasi efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.
7. Untuk mengevaluasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Melalui Mobile JKN Di Poli Gigi Rumah Sakit Haji Medan Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pasien

Sebagai masukan kepada pasien yang akan datang ke poliklinik untuk dapat memanfaatkan mobile JKN sebagai aplikasi mempermudah dalam pelayanan pengobatan khususnya rawat jalan di poliklinik gigi.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan kepada Rumah Sakit agar tetap mempertahankan program yang berguna bagi pasien dalam mempermudah pasien melakukan pengobatan khususnya rawat jalan di rumah sakit.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi tambahan kepada peneliti selanjutnya terkait variabel yang sama dengan jumlah sampel yang lebih banyak.