

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat. Diantara salah satu aspek yang terkena dampak signifikan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu sektor kesehatan.

**Tabel 1.1 IP-TIK 2020**

<b>Subindeks</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
Akses dan Infrastruktur	5,53	5,67	2,53
Penggunaan	4,85	5,34	10,10
Keahlian	5,84	5,92	1,37
<b>IP-TIK</b>	<b>5,32</b>	<b>5,59</b>	<b>5,08</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (4 Mei 2024)

Asuransi adalah sebuah pertanggungan dengan usaha yang dilakukan oleh pihak tertanggung untuk menghadapi adanya ketidakpastian dalam hidup, baik itu pada zaman sekarang maupun zaman masa yang mendatang serta untuk meminimalisir terjadinya risiko dalam kehidupan. Dalam menjalani kehidupan, pastinya tidak ada yang pernah tahu kapan terjadinya musibah mendatang. Dengan berdirinya asuransi ialah merupakan salah satu bentuk solusi dalam mengantisipasi atau meminimalisir risiko yang mungkin saja terjadi dalam kehidupan, karena asuransi adalah merupakan sistem perlindungan diri, sosial dan jaminan kesejahteraan masyarakat dengan berdasarkan saling tolong-menolong

diantara satu sama lainnya. Asuransi terbagi menjadi dua, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. (Nurul, 2014, Hlm. 35).

Adapun Firman Allah SWT dalam Q.S Al-Maidah/ 5: 2 sebagai berikut :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah SWT sungguh Allah SWT sangat berat siksa-Nya”.*

Ayat di atas menjelaskan untuk saling tolong-menolonglah dalam mengerjakan kebajikan, melakukan yang diperintahkan oleh Allah SWT, dan takwa, takutlah kepada larangan-Nya, dan jangan saling tolong-menolong dalam mengerjakan perbuatan dosa, melakukan maksiat, dan permusuhan, sebab yang demikian itu melanggar hukum-hukum Allah SWT. Bertakwalah kepada Allah SWT, takutlah kepada Allah SWT dengan melakukan perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya, karena sungguh Allah SWT sangat berat siksa-Nya kepada orang-orang yang tidak taat kepada-Nya. (Kemenag, R. I. 2022). Maka dari itulah tolong-menolong dalam hal kebaikan sangatlah penting.

Asuransi konvensional maupun asuransi syariah memiliki berbagai macam produk, salah satu produknya adalah asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan yang ada di Indonesia salah satunya ialah Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan nama sebelumnya adalah bernama PT Askes (Persero). (Paduan Layanan, 2020).

Dengan seiringnya berjalan waktu pada saat ini, dalam era digitalisasi maupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat maka mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital, yaitu dengan adanya era digitalisasi maupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini BPJS Kesehatan resmi mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*” pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi *Mobile JKN* adalah sebuah aplikasi yang mudah didapatkan, dan dapat diakses melalui dengan menggunakan handphone dan dapat *download* di *play store* maupun *app store*. Adanya terobosan baru yang diciptakan oleh BPJS Kesehatan tujuannya menjadi salah satu alat yang efektif dalam menyediakan layanan kepada pengguna, untuk memudahkan para peserta dalam mengakses informasi maupun layanan kesehatan namun tidak semua peserta mudah beradaptasi dengan era digitalisasi maupun perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini yaitu salah satunya adalah aplikasi *Mobile JKN*.

Sebagai peserta BPJS Kesehatan memiliki hak untuk mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas tetapi dalam praktiknya, peserta sering

menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* yang disediakan oleh BPJS Kesehatan belum banyak penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaannya kepada para pengguna yaitu peserta BPJS Kesehatan. Selain itu untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* dapat memberikan kecepatan akses informasi, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, serta partisipasi para pengguna BPJS Kesehatan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh BPJS Kesehatan yaitu sebuah aplikasi *Mobile JKN* kepada para peserta BPJS Kesehatan. Oleh karena itulah, diperlukan penelitian untuk mengkaji sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* efektif dalam penggunaannya pada peserta BPJS Kesehatan kantor cabang Banjarmasin. Dan melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan peningkatan aksesibilitas peserta terhadap layanan BPJS Kesehatan, serta memberikan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan yang diterima oleh para peserta BPJS Kesehatan di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Jkn Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi JKN *Mobile* pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Banjarmasin?
2. Apa saja kendala yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi JKN *Mobile* pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi JKN *Mobile* pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala dari penggunaan aplikasi JKN *Mobile* pada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kantor cabang Banjarmasin.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian ini baik secara kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis, yaitu sebagai berikut:

### 1. Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah literasi untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN* pada peserta BPJS Kesehatan dan diharapkan sebagai tambahan sebuah informasi maupun referensi terhadap para peserta BPJS Kesehatan mengenai aplikasi *Mobile JKN*.

### 2. Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan sebagai sumber informasi kepada para pengguna aplikasi *Mobile JKN* dan untuk mengevaluasi dari hasil kinerja aplikasi *Mobile JKN* mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas aplikasi *mobile JKN* kepada para peserta BPJS Kesehatan.

## **E. Defisini Operasional**

Adanya definisi operasional untuk menghindari kekeliruan dan kesalahan dalam memahami penelitian ini, penulis menjelaskan penelitian sebagai berikut:

1. Efektivitas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata efektivitas adalah keberhasilan maupun kemampuan dengan mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dengan proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dan kemampuan suatu proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang optimal. Efektivitas dapat diukur dengan melalui

indikator-indikator, sebagai berikut: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

2. Penggunaan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata penggunaan adalah proses, aktifitas menggunakan sesuatu berbentuk barang maupun jasa, dan tindakan perbuatan. Penggunaan adalah sebuah tindakan oleh peserta BPJS Kesehatan dalam memanfaatkan sebuah aplikasi *mobile* JKN yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Penggunaan sebuah aplikasi *mobile* JKN ini meliputi sebuah aktivitas, sebagai berikut: info program JKN, pendaftaran peserta, info lokasi faskes, info peserta, perubahan data peserta, pendaftaran pelayanan (*antrean*), info riwayat pelayanan, info jadwal tindakan operasi, info ketersediaan tempat tidur, konsultasi dokter, dan lain sebagainya.
3. Aplikasi *Mobile* JKN Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata aplikasi adalah rancangan dan penerapan sistem untuk mengerjakan atau melaksanakan pemograman dari perangkat lunak yang digunakan dengan tujuan tertentu. Aplikasi *mobile* JKN adalah sebuah inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN-KIS, dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui *handphone* di *Google Playstore* atau *Apps Store*. Sejauh mana aplikasi *mobile* JKN dapat memberikan akses layanan kesehatan, informasi, manfaat kepada peserta BPJS Kesehatan.

## F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada penelitian terdahulu ini, peneliti mempelajari dan menghindari kesalahpahaman maka banyak hal yang diperhatikan sebagai bahan perbandingan pada penelitian yang dilakukan pada peneliti. Untuk itu peneliti menyajikan penelitian terdahulu dengan beberapa sumber, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan oleh Rika Rinjani & Nurhaslita Sari (2022) dengan judul “Analisis Penerapan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam”. Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan instrumen yang digunakan adalah instrumen observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan cabang Subulussalam melalui sosialisasi penerapan sudah baik namun ada beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan aplikasi *mobile* JKN dan dalam menggunakan aplikasi tersebut masyarakat belum sepenuhnya mengetahui sehingga dalam penerapan aplikasi *mobile* JKN belum lah sepenuh efektif dan efisien. Penerapan aplikasi *mobile* JKN terhadap masyarakat atau peserta di BPJS Kesehatan Kota Subulussalam belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN, sedangkan perbedaan dari penelitian



terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk mengetahui analisis penerapan dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan instrumen yang digunakan adalah instrumen wawancara sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kuantitatif dan instrumen yang digunakan adalah instrumen kuesioner.

2. Penelitian dilakukan oleh Nurul Khotimah (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Keputusan Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah JABODETABEK”. Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dan instrumen yang digunakan adalah instrumen kuesioner yang diperoleh secara online dengan data valid yang dikumpulkan sebanyak 100 responden masyarakat pengguna aplikasi *mobile* JKN khususnya yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Rao Purba, dengan alat hitung menggunakan SPSS 25. Hasil Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobile JKN. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus

penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN, menggunakan penelitian kuantitatif dan instrumen kuesioner dan alat hitung menggunakan SPSS 25, sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk mengetahui pengaruh dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan uji tahapan yang digunakan berbeda pada penelitian terdahulu menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (ujit) dan uji simultan (uji f) sedangkan peneliti sekarang menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji statistik deskriptif.

3. Penelitian dilakukan oleh Suhadi *et.al* (2022) dengan judul “Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS”. Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus dan instrumen yang digunakan adalah instrumen wawancara sebanyak 3 informan peserta JKN dan sebanyak 2 informan petugas BPJS Kesehatan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa ada dampak penggunaan aplikasi *mobile* JKN bagi peserta yaitu peserta dapat memperoleh kemudahan dalam hal akses pelayanan JKN, mengurangi biaya pengeluaran transportasi, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrian pelayanan, mengurangi jarak ke tempat pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan JKN. Adapun persamaan

penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN, sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk mengetahui dampak dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan instrumen yang digunakan adalah instrumen wawancara sedangkan penelitian sekarang menggunakan penelitian kuantitatif dan instrumen yang digunakan adalah instrumen kuesioner.

4. Penelitian dilakukan oleh Debi Mersah Putra *et.al* (2022) dengan judul penelitian “*The Effect of using the Mobile Application of JKN Health Social Security Implementing Agency on JKN-KIS Participant Satisfaction in the City of Padang using the Unified Theory of Acceptance and use of Technology Model*”. Berdasarkan hasil penelitian ini *This research is causality research, the method used is quantitative. The population that will be used is all JKN KIS participants in the city of Padang who have used the Mobile JKN application in April 2022 with a total of 101,676 people, the sample is 470 JKN KIS participants in the city of Padang who have used the Mobile JKN application. The sampling technique used in the form of non-probability sampling method with purposive sampling technique. Analysis of this research data using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). The conclusions in this study are as follows: performance expectancy has a significant influence on the use behavior of mobile JKN, effort expectancy does not have a significant influence on use behavior of mobile JKN, social influence has a significant influence on use behavior of mobile JKN, facilitating conditions do not have a significant influence on use behavior mobile JKN, hedonic motivation has a significant influence on the use behavior of mobile JKN, perceived value has no significant effect on use behavior of mobile JKN, habit has no significant effect on use behavior of mobile JKN, use behavior of mobile JKN has a significant influence on user satisfaction.* Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN dan menggunakan pendekatan kuantitatif,

sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

5. Penelitian dilakukan oleh Ismail Efendy *et.al* (2022) dengan judul penelitian “*National Health Insurance (JKN) Mobile Application Use Towards Satisfaction of Participants of the Health Social Security Implementing Agency (BPJS) in Madani Hospital in Medan City*”. Berdasarkan hasil penelitian ini *This study uses a quantitative approach. This type of research is an analytic survey with a cross-sectional design. Sampling is done by using the proportion estimation formula. The research sample was 92 BPJS Health participants who visited Madani Hospital Medan with the criteria of being at least 18 years old and had downloaded and used the JKN mobile application. The data collected was then analyzed using statistical tests including univariate, bivariate and multivariate. The data analysis process uses the help of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) software. The results showed that the use of the JKN mobile application was based on the efficiency factor with a p-value of 0.000 and  $\chi^2$  calculated 30.728, the reliability factor with a p-value of 0.023 and  $\chi^2$  calculated 7.188, the fulfilment factor with a p-value of 0.002 and  $\chi^2$  counts 12,841, the privacy factor with a p-value value 0.004 and  $\chi^2$  count 11.897 affect the satisfaction of BPJS health participants. The most dominant factor influencing the satisfaction of BPJS health participants in using the JKN mobile application is efficiency. The efficiency variable has a significant effect and has a positive relationship to satisfaction. The efficiency variable increases the possibility as much as 62.801 times.* Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN dan menggunakan pendekatan kuantatif, sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk menganalisis penggunaan aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan jenis penelitian terdahulu menggunakan survei analitik dengan desain crosssection sedangkan jenis penelitian sekarang menggunakan *field research* (penelitian lapangan).
6. Penelitian dilakukan oleh Benri Situmorang Herlina *et.al* (2024) dengan judul penelitian “*Effectiveness National Health Insurance (JKN) Using Mobile Application To Patients BPJS Health Services in Sibolga City*”. Berdasarkan hasil penelitian ini *This type of research is descriptive research with a qualitative approach. This research took four sources as sources. Meanwhile, data collection techniques use observation, interview and documentation techniques. The research results show that the effectiveness of BPJS health services through the National Health Insurance (JKN) mobile application in the city of Sibolga is said to be*

*effective and efficient because this application really helps administrative activities at the BPJS health office in serving the community. Understanding the Program, it can be seen in the field that the socialization carried out by BPJS Health is able to make people understand and understand the National Health Insurance (JKN) Application, but the performance of the JKN Mobile Application is still not optimal.* Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus penelitian terhadap penggunaan aplikasi *mobile* JKN, sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah peneliti terdahulu untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN untuk meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan sedangkan peneliti sekarang untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN, dan penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sedangkan jenis penelitian sekarang menggunakan *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis. Masing-masing bab dengan pembahasan persoalan sendiri-sendiri namun dalam pembahasan keseluruhan tetap saling berkaitan. Dan setiap bab terbagi ke dalam beberapa subbab. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini, secara garis besar disusun sebagai berikut:

1. BAB I adalah Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.
2. BAB II Landasan Teori, berisikan teori berkaitan mengenai Efektivitas, Asuransi, BPJS Kesehatan, Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dan Pelayanan Publik.
3. BAB III Metode Penelitian, berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data,

teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

4. BAB IV Penyajian dan Analisis Data, berisi penyajian data dan analisis data.
5. BAB V Penutup, berisikan simpulan dan saran.