

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

BPJS Kesehatan berdiri sejak 1 Januari 2014, sebagai bentuk perubahan dari PT Askes (Persero). Keadaan ini bermula pada tahun 2004 ketika pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan akhirnya pada tahun 2011 pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dengan memilih PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berganti menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, Negara hadir di tengah kita untuk memastikan semua penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang menyeluruh, adil, dan merata (BPJS Kesehatan, 2019).

Kepesertaan BPJS Kesehatan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018, Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019 dan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Jaminan Kesehatan yang terdiri atas dua golongan, yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan peserta non PBI. Peserta PBI merupakan orang yang tergolong fakir miskin dan tidak mampu, yang iurannya dibiayai oleh Pemerintah. Sedangkan yang tergolong non PBI, yakni pekerja penerima upah (Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/POLRI, Pejabat Negara, Pegawai Pemerintah non-Pegawai Negeri, dan Pegawai Swasta), pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja (Investor, Pemberi Kerja, Pensiunan, Veteran, Janda Veteran dan Anak Veteran) (Prasetyo, 2018)

Pendaftaran peserta BPJS merupakan tahap awal yang berguna untuk keberlangsungan program BPJS. Untuk mendaftar BPJS saat ini memiliki dua pilihan cara mendaftar yakni cara manual dan cara *online* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sehingga muncul risiko klaim ganda dan kepesertaan ganda. Klaim ganda dan kepesertaan ganda disinyalir akan menyebabkan BPJS kesehatan bangkrut secara perlahan, dan dapat juga mengacaukan data, sehingga dapat memperlambat pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat (Prasastika, 2015)

Permasalahan yang dialami pada saat melakukan pendaftaran *online* menunjukkan seberapa diterimanya sebuah teknologi oleh pengguna. Salah

satu metode yang digunakan untuk menilai penerimaan pemakai terhadap teknologi adalah metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Konsep TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989), menawarkan sebuah teori sebagai dasar untuk meneliti dan mengetahui perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem informasi (Wida, Yasa, & Sukaatmadja, 2016)

Jika pada *technology acceptance model* (TAM) digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur penerimaan pemakai terhadap sebuah teknologi. Maka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem sebuah informasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yoel Indra Kusuma Rasman di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok pada Tahun 2012, menunjukkan seluruh variabel independen, yang terdiri atas *Content, Format, Accuracy, Timeliness*, dan *Ease of Use* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Anshar Syamsuddin di Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan pada Tahun 2018, menunjukkan Hasil dari masing-masing variabel yaitu isi, bentuk, keakuratan, kemudahan serta ketepatan waktu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari pihak BPJS yaitu bagian komunikasi publik, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Provinsi Jakarta per Februari 2020 yaitu sebesar 17.595.755 jiwa. Dengan jumlah kepesertaan terbanyak berada di wilayah Jakarta Pusat dengan jumlah 7.904.991 jiwa. Untuk wilayah Jakarta Selatan sebanyak 4.182.431 jiwa, wilayah Jakarta Timur sebanyak 2.032.202 jiwa, wilayah Jakarta Barat sebanyak 1.798.794 jiwa, wilayah Jakarta Utara sebanyak 1.662.818 jiwa dan wilayah terakhir yaitu Kab. Kep. Seribu sebanyak 14.519 jiwa. Peserta yang menggunakan aplikasi Mobile JKN sampai dengan Februari 2020 sejumlah 9.483.379. Peserta BPJS Kesehatan yang mendaftarkan diri melalui aplikasi Mobile JKN per Februari 2020 sejumlah 859.714. Peserta BPJS yang datang ke kantor BPJS tidak membahas mengenai penggunaan aplikasi namun untuk mengganti domisili, bayar denda, mengganti kelas BPJS. Dari informasi yang telah dipaparkan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN sudah cukup diterima.

BPJS Kesehatan cabang Jakarta Barat merupakan salah satu kantor cabang BPJS Kesehatan yang terletak di Jakarta. Lokasi BPJS Kesehatan cabang Jakarta Barat terletak di Jl. Raya Kelapa Dua No. 9, Kelurahan

Kelapa Dua, Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11550.

Manfaat dengan adanya sistem pendaftaran *online* dapat mempercepat waktu pendaftaran, waktu pendaftaran dapat dilakukan kapan saja, dapat mengurangi resiko klaim ganda dan data peserta hanya dengan sistem *online* diseluruh lapisan BPJS Kesehatan baik di pelayanan kesehatan tingkat primer hingga tersier, sehingga data peserta memungkinkan untuk segera diakses jika yang bersangkutan sedang berobat. Akan tetapi hingga saat ini pengguna sistem *online* dalam jaringan BPJS Kesehatan masih sangat minim (Situmorang, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”

## **1.2.Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dibuatlah suatu rumusan masalah tentang Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **1.3.Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Gambaran Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Pada Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tentang *content* (isi) pada sistem pendaftaran *online* di BPJS cabang Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui gambaran penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tentang *format* (tampilan) pada sistem pendaftaran *online* di BPJS cabang Jakarta Barat.
3. Untuk mengetahui gambaran penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tentang *accuracy* (keakuratan) pada sistem pendaftaran *online* di BPJS cabang Jakarta Barat.

4. Untuk mengetahui gambaran penggunaan aplikasi *Mobile JKN* tentang *timeliness* (ketepatan waktu) pada sistem pendaftaran *online* di BPJS cabang Jakarta Barat.
5. Untuk mengetahui gambaran penggunaan aplikasi *Mobile JKN* tentang *ease of use* (kemudahan penggunaan) pada sistem pendaftaran *online* di BPJS cabang Jakarta Barat.

#### **1.4. Manfaat**

##### **1.4.1 Bagi Instansi**

Melalui pelaksanaan proses dan hasil penelitian terkait dengan sistem pendaftaran peserta *online*, diharapkan peneliti dapat memberikan saran dan kritik yang membangun kepada BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat agar pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dapat diselenggarakan secara optimal.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan baik bagi praktisi maupun mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan mengenai *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

##### **1.4.3 Bagi Penulis**

Dapat digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Dapat memberikan pengalaman serta pengetahuan baru selama penulisan dan saat melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup penelitian dibatasi hanya meneliti sistem pendaftaran *Online* di BPJS cabang Jakarta Barat periode Januari 2020 – Februari 2020. Penelitian ini mengenai Gambaran Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Pada Sistem Pendaftaran *Online* di BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat Menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Responden pada penelitian ini adalah peserta pendaftaran BPJS *Online* Kesehatan cabang Jakarta Barat