

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pemerintah selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satu upaya tersebut menggunakan jaminan sosial. Setiap perusahaan wajib daftarkan pekerja/karyawannya menjadi anggota BPJS. Masyarakat yang bukan karyawan harus mendaftarkan diri beserta keluarganya menjadi anggota BPJS Kesehatan secara mandiri. Kemudian anggota BPJS akan membayar tarif sesuai kelas yang diambil oleh setiap anggota. Bagi masyarakat yang dikategorikan tidak mampu (miskin), tarif BPJS Kesehatan ditanggung oleh pemerintah melalui Program Bantuan Iuran (PBI) (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Kepala Cabang BPJS Surakarta Dyah Miryani pada tahun 2023, jumlah pengguna *Mobile JKN* di Surakarta mencapai 373.212 pengguna dengan pemanfaatan fasilitas paling banyak pada perubahan fasilitas kesehatan. Karena kalau ingin mengubah dokter keluarga, klinik, dan fasilitas kesehatan bisa dilakukan hanya dengan menggunakan *Mobile JKN*.

*Mobile JKN* merupakan aplikasi non tatap muka yang memiliki banyak fitur dan memudahkan peserta dalam memaksimalkan program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan (Saputra and Istiqomah, 2024). Aplikasi mobile JKN dapat memberikan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau pengobatannya dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu klinik atau menunggu waktu pemanggilan dari rumah dengan melakukan kegiatan lainnya (Utami, Asnawi and Firah, 2024). Pengembangan aplikasi mobile JKN merupakan wujud nyata dari komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan optimal bagi peserta. Pelayanan administrasi pada aplikasi mobile JKN meliputi pendaftaran peserta, perubahan data peserta, informasi tagihan, riwayat pelayanan peserta, skrining riwayat kesehatan, pengaduan keluhan, dan berbagai informasi lainnya tentang kartu JKN-KIS. Tujuannya yaitu memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat tentang pemanfaatan

layanan mobile JKN BPJS Kesehatan (Kur'aini, Anggraini, Nurcahyaningsih, Setyoningsih, & Widyastuti, 2024).

Pada pelaksanaan layanan *Mobile JKN* terdapat beberapa kelebihan di antaranya: peserta dapat mengambil nomor antrean fasilitas kesehatan primer melalui aplikasi sehingga tidak perlu datang secara langsung untuk mengantre, peserta dapat mengetahui informasi kepesertaan dan pembayaran iuran secara langsung melalui aplikasi, peserta juga dapat mengakses informasi terkait ketersediaan tempat tidur di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, peserta juga dapat mendaftarkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ketua RT 009 dan Ketua PKK Dusun Bendo Donoyudan menyatakan bahwa masyarakat pada dusun tersebut mayoritas belum mengetahui terkait aplikasi *Mobile JKN* dan penggunaan aplikasi masih minim serta belum adanya edukasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN tersebut. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 4 orang warga, mereka mengatakan bahwa belum mengetahui apa itu *Aplikasi Mobile JKN*. Sehingga saat ada keluarga yang sedang sakit atau memerlukan layanan kesehatan mereka akan kesulitan dalam mengidentifikasi penyakit tersebut, dimana hal tersebut dikhawatirkan akan terjadi keterlambatan proses pengobatan. Selain itu, dengan adanya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* masyarakat bisa melakukan pendaftaran layanan kesehatan sesuai dengan fasilitas pelayanan kesehatan secara online. Hal tersebut akan lebih memudahkan masyarakat dalam menerima layanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN*, masyarakat yang mempunyai BPJS Kesehatan baik BPJS PBI maupun Non PBI bisa melakukan pengecekan status BPJS Kesehatan atau BPJS masih ada tunggakan yang belum dibayar dan masih banyak lagi. Adapun alasan peneliti menjadikan masyarakat sebagai target dalam edukasi terkait Aplikasi *Mobile JKN* ini karena mereka berhak untuk mendapatkan pelayanan administratif yang cepat dan tanggap terutama pada sistem antrean pendaftaran rujukan atau

pengobatan dari rumah sehingga menghindari penumpukan di ruang tunggu atau menunggu antrean dari rumah (Utami, Asnawi and Firah, 2024).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis menyusun KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) melalui luaran Video dengan judul “Ayo, Pakai *Mobile JKN*. Solusi Layanan Kesehatan Online”. Tujuan dari luaran video sebagai informasi dalam peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sebagai layanan kesehatan secara online dan dapat mempermudah masyarakat yang kesulitan membaca karena video ini disajikan dengan gambar, tulisan, dan suara dalam menjelaskan terkait aplikasi *mobile JKN*. Manfaat dari penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yaitu dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan karena aplikasi *Mobile JKN* menawarkan fitur-fitur layanan kesehatan secara online sehingga dapat mengurangi kebutuhan mengunjungi kantor BPJS Kesehatan secara langsung. Hasil karya ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dan dapat diterapkan saat membutuhkan layanan kesehatan.