

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini pertumbuhan teknologi terus menjadi pesat. Dengan perkembangan teknologi dikala ini, banyak perihal yang bisa dikerjakan dengan mudah. Salah satunya dalam perihal berbicara. Jikalau dulu kala orang berkomunikasi dengan bertatap muka secara langsung supaya pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik, tetapi saat ini orang tidak harus bertatap muka secara langsung agar bisa berbicara. Sehingga komunikasi bisa berlangsung lebih mudah dengan adanya teknologi. Rahmadi (2003) mengatakan dalam modul pembelajaran Internet, Internet adalah sebutan untuk sekelompok jaringan komputer. Dapat menghubungkan berbagai akademisi, pemerintahan, komersial, Organisasi, untuk individu. Seseorang lebih lanjut menjelaskan bahwa Internet memiliki kemampuan Menyediakan akses ke layanan telekomunikasi dan berbagai sumber daya kekuatan informasi dari jutaan penggunaan di seluruh dunia.

Teknologi mulai dari radio hingga internet mengizinkan komunikasi yang susah dicoba menjadi bisa dilakukan. Salah satu dari sekian banyak penemuan para pakar, yang fenomenal adalah media internet. Jejaring Sosial (*social networks*), ialah komunitas virtual yang memungkinkan pengguna (*users*) untuk berkoneksi dengan pengguna (*users*) yang yang lain. Sebagian web jejaring sosial terbuat untuk memperluas jaringan kelompok, sedangkan yang yang lain dibuat bersumber pada daerah tertentu saja.

Salah satu dunia virtual (*virtual worlds*) untuk layanan kesehatan yaitu Mobile JKN. layanan kesehatan berbasis teknologi di dalam dunia virtual tersebut membagikan pelayanan kesehatan yang cocok untuk kebutuhan masyarakat yang dianggap oleh BPJS Kesehatan lebih instan serta efisien untuk kondisi masyarakat dengan mobilitas yang besar.

Pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi merupakan salah satu gerakan inovasi pelayanan publik dalam rangka mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit, lambat, kurang efektif dan efisien serta belum adanya kejelasan waktu dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Tuntutan publik pun akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Caranya dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Maka dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi.

Salah satu badan atau organisasi pemerintah di Indonesia yang mengembangkan teknologi adalah BPJS Kesehatan, yang merupakan salah satu organisasi milik pemerintah yang diamatkan untuk memberikan pelayanan kesehatan berupa asuransi kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia yang berlandaskan pada asas gotong royong dan keadilan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan pemerintah dengan tujuan memberikan perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat.

Itu merupakan satu di antara amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Aturan itu kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sehingga lahirlah BPJS Kesehatan yang mengelola Program JKN-KIS. Program JKN didasarkan pada Perpres Nomor 12 tahun 2013 pasal 6 ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berbunyi kepesertaan Jaminan Kesehatan bersifat wajib dan mencakup seluruh penduduk Indonesia dan target *Universal Health Coverage (UHC)* tahun 2019 seluruh rakyat Indonesia telah terdaftar menjadi anggota BPJS Kesehatan. Sejak 1 Januari 2014, pemerintah Indonesia mulai mengimplementasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN -KIS).

Dari data BPJS kesehatan diketahui bahwa kepuasan peserta dalam periode 3 tahun sejak 2016 secara konsisten menurun. Pada Tahun 2016 sebesar 81,0%, pada tahun 2017 menurun menjadi sebesar 78,90%, dan pada tahun 2018 kembali turun menjadi 78,60%. Maka dari itu masyarakat yang belum menjadi peserta JKN dihimbau agar mendaftarkan dirinya sebagai peserta JKN mandiri (PBPU) agar tujuan *Universal Health Coverage* tercapai. Perilaku kesediaan masyarakat untuk menjadi peserta JKN dapat dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor utama yaitu predisposisi (umur, jenis kelamin, status perkawinan, besar keluarga, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap), faktor pendukung (pendapatan, kemampuan membayar, keikutsertaan

asuransi, informasi, dukungan keluarga) dan faktor kebutuhan (kondisi kesehatan, gejala sakit, ketidakmampuan bekerja).

Layanan perawatan kesehatan adalah hak setiap orang UUD 1945 menjamin adanya upaya Meningkatkan kesehatan secara individu, kolektif atau kolektif seluruh masyarakat. Menurut definisi pelayanan kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2009 Ketentuan kesehatan dalam UU Kesehatan adalah segala upaya Secara individu atau kolektif Menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan Sakit, memulihkan kesehatan, baik itu individu, keluarga, kelompok atau Terdaftar. Menurut Pasal 52 (1) UU Kesehatan, pelayanan kesehatan secara umum mencakup dua bentuk pelayanan kesehatan, yaitu: Layanan kesehatan pribadi (layanan medis), banyak dari layanan medis ini diselenggarakan oleh individu mandiri (perawatan diri) dan keluarga (perawatan di rumah) atau anggota kelompok suatu masyarakat yang bertujuan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan pribadi dan keluarga.

Menurut Pamudji (2012:55) bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa. Sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Menurut Sinambela (2015:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat

oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik itu sendiri terdiri dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara, berupa pelayanan di bidang barang dan jasa. Salah satu pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama begitu juga dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan untuk memelihara dan melakukan peningkatan kesehatan serta pencegahan penyakit.

Menurut Azwar (2016:35), menyatakan konsep pelayanan kesehatan yakni setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Marshall McLuhan mengatakan bahwa, manusia hidup dalam suatu “desa global”. Pernyataan McLuhan ini mengacu pada perkembangan media komunikasi modern yang telah memungkinkan jutaan orang diseluruh dunia untuk dapat berhubungan dengan hampir setiap sudut dunia. Secara teori, pada satu sisi, konsep komunikasi massa mengandung pengertian sebagai suatu proses di mana institusi media massa memproduksi dan menyebarkan pesan kepada publik secara luas, namun pada sisi lain, komunikasi massa merupakan proses di mana pesan tersebut dicari, digunakan, dan dikonsumsi oleh *audience*.

Denis McQuail menjelaskan bahwa media baru adalah media telematik yang merupakan perangkat teknologi elektronik yang berbeda dengan penggunaan yang berbeda pula. Perangkat media baru yang disebutkan ini mencakup beberapa sekumpulan *system* yang saling berhubungan untuk membentuk suatu kesatuan fungsi-kinerja, meliputi *system teknologi*, *system transmisi*, *system miniaturisasi*, dan juga *system penyajian gambar* yang dibuat dengan menggunakan teknologi computer. Media baru merupakan salah satu jenis media yang berkembang di masyarakat global memiliki karakteristik yang berbeda bila dibandingkan dengan jenis-jenis media yang lain.

Marshall McLuhan menjelaskan dasar teori Determinisme Teknologi adalah perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi memberikan banyak kelebihan pada manusia, keberadaan teknologi membuat segalanya menjadi cepat, teknologi menjadikan segala sesuatu mudah untuk dirubah, dan teknologi menjadikan sesuatu yang biasa menjadi sangat menyenangkan.

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi BPJS Kesehatan menghadirkan inovasi media baru yaitu *Mobile JKN* untuk memudahkan peserta dalam melakukan perubahan data dalam status kepesertaannya di Program JKN-KIS. Diharapkan dengan adanya inovasi ini, masyarakat semakin dimudahkan dan tak perlu repot datang ke kantor BPJS untuk mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi.

Program JKN-KIS melalui *Mobile JKN* telah disosialisasikan di media masa cetak maupun online, dan juga para petugas BPJS kesehatan di tiap kantor cabang juga diminta untuk mensosialisasikan kemasyarakatan luas. Perbaikan pelayanan BPJS kesehatan dari yang awalnya konvensional ditransformasikan menjadi virtual atau digital merupakan salah satu upaya BPJS kesehatan untuk mencapai target “*Universal Health Coverage pada tahun 2019*”. Dari target yang telah ditetapkan, maka kantor cabang BPJS kesehatan di tiap daerah dituntut untuk meningkatkan jumlah kepesertaan BPJS kesehatan karena jumlah kepesertaan di tiap daerah yang masih rendah. (<https://www.bpjs-kesehatan.go.id>)

Bagi masyarakat yang belum menjadi anggota BPJS Kesehatan silahkan segera mendaftarkan diri sebagai anggota BPJS Kesehatan dengan cara online pada aplikasi *Mobile JKN*. Melalui *soft launching*nya aplikasi *Mobile JKN* pada peringatan HUT ke-49 BPJS Kesehatan di Jakarta, tanggal 15 November 2017. Ada 16 fitur yang bisa dimanfaatkan pada aplikasi *Mobile JKN*, diantaranya Fitur Pindah Faskes, Fitur Perubahan Identitas, Fitur Pindah Kelas, Keluhan Masyarakat, Info Faskes terdekat dan lain-lain. Fitur pada aplikasi *Mobile JKN* ini akan terus dikembangkan dan diperkaya dengan fitur-fitur lainnya, yang mengakomodir kebutuhan peserta agar kian menikmati pelayanan Program JKN-KIS yang berkualitas.

(<https://m.liputan6.com/tag/mobile-jkn>).

Pada tahun 2020 aplikasi *Mobile JKN* menambahkan beberapa fitur-fitur baru, diantaranya Fitur cek ketersediaan kapasitas tempat tidur di

fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat pertama (FKRTL), Fitur Jadwal Tindakan Operasi, hingga Fitur Skrining Mandiri Covid-19 .

Walaupun telah diadakannya aplikasi *Mobile JKN* yang dinilai dapat memudahkan, efektif dan efisien dalam mendapatkan pelayanan bagi peserta BPJS. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan masyarakat terkait kendala hingga kekurangan *Mobile JKN* ini. Melalui media masa ditemukan beberapa kendala dan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BPJS Kesehatan khususnya di Pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Surabaya.

Berdasarkan pengamatan peneliti menemukan beberapa fakta dan keluhan peserta terkait Fitur pada aplikasi *Mobile JKN* di Kota Surabaya yang menjadi masalah:

1. Susah verifikasi
2. Kurangnya keamanan data
3. Kesulitan untuk login
4. Aplikasi sering eror

Belum tercapai sepenuhnya tujuan adanya fitur di aplikasi *Mobile JKN* untuk mempermudah peserta karena peserta tetap harus mendatangi kantor BPJS setelah mendaftar online.

Selain masalah yang ditemukan pada saat melakukan pengamatan langsung, peneliti juga melakukan pra-riset melalui kegiatan wawancara juga kepada beberapa peserta BPJS Kota Surabaya yang peneliti lakukan, menurut

penuturan ibu Wati (35 th) sebagai peserta BPJS Kesehatan Kota Surabaya yang menuturkan bahwa, ia telah mengunduh dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, walaupun awalnya ia mendaftar menjadi peserta masih menggunakan model konvensional yang datang langsung ke kantor BPJS, tapi sewaktu ia mendaftarkan anaknya menjadi peserta BPJS Kesehatan dengan menggunakan fitur yang ada di aplikasi *Mobile JKN*, kesulitan yang ia dapatkan yaitu ia tetap harus menunggu cetakan kartu peserta BPJS selama 14 hari setelah mendaftar. Dan ternyata ia tetap harus datang ke kantor langsung untuk menyetorkan bukti pembayaran iuran sebagai syarat untuk mengambil cetakan kartu peserta BPJS.

Sedangkan masalah berbeda dikemukakan oleh bapak Wawan (30 th) sebagai peserta BPJS Kota Surabaya, yang menuturkan bahwa ia sudah *download* aplikasi *mobile JKN*, tetapi ketika mencoba mendaftarkan diri secara online, ia tidak bisa mendaftarkan diri karena *data base* yang ada di *server* BPJS tidak cocok dengan *e-KTP* miliknya, dan ketika ia menelepon *call center*, ia dianjurkan untuk tetap mendatangi langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

Di sisi lain, ada beberapa masyarakat yang merasa terbantu dengan hadirnya *Mobile JKN*. Mereka beralasan banyak mendapatkan kemudahan dengan adanya layanan yang terdapat di dalam *Mobile JKN* yang meliputi: Fitur Pendaftaran Peserta Baru, Fitur Update Data Peserta (termasuk mengubah fasilitas kesehatan), Fitur Kartu Kepesertaan Digital, Fitur kanal Informasi dan Penyampaian Pengaduan, karena sebelum implementasi

Aplikasi *Mobile JKN*, layanan-layanan pada fitur tersebut hanya dapat diakses oleh masyarakat di Kantor Cabang.

Selain melakukan penelusuran melalui media, kegiatan pengamatan dan wawancara, peneliti juga mencari sumber referensi kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini guna menambah kajian penelitian dan bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini difokuskan kepada khalayak yaitu Masyarakat Surabaya masyarakat Surabaya yang menggunakan fitur aplikasi *Mobile JKN*.

Mulyana (208:167) bahwa persepsi sebagai suatu proses internal yang memungkinkan kita untuk memilih, mengorganisasikan serta menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan dari proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku kita nantinya. Persepsi merupakan sebuah inti dari komunikasi, karena jika persepsi tidak akurat maka tidak akan memungkinkan kita berkomunikasi secara efektif. Dari persepsilah yang menentukan kita untuk memiliki suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu, dan sebagai konsekuensinya maka semakin cenderung membentuk suatu kelompok budaya ataupun kelompok identitas. Persepsi juga menentukan cara kita berperilaku terhadap suatu obyek atau permasalahan, bagaimana segala sesuatu itu mempengaruhi persepsi seseorang nantinya akan mempengaruhi perilaku yang dipilihnya.

Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah adanya *Field Of Experience* (Bidang pengalaman yang berbeda), yang berarti segala sesuatu

yang dialami sendiri dan *Frame Of Reference* (Kerangka acuan), yang berarti segala sesuatu yang tidak dialami sendiri.

Peneliti memilih Kota Surabaya, karena melihat dari beberapa permasalahan yang dikeluhkan peserta BPJS Kesehatan di Surabaya. Dari beberapa uraian diatas terkait fakta dan keluhan peserta, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*, masih terdapat permasalahan yaitu beberapa keluhan masyarakat tentang fitur pada layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN* ini belum sesuai tujuan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

“Bagaimana Persepsi Masyarakat Surabaya terhadap Fitur Layanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi *Mobile JKN* ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu komunikasi yang menjelaskan keberlakuan teori- teori komunikasi mengenai persepsi masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi bahan bagi penelitian- penelitian selanjutnya.

1.4.2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan saran bagi Pemerintah Surabaya yang dalam hal ini terkait dengan adanya fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*

1.4.3 Secara Sosial

Dapat mengetahui persepsi masyarakat Surabaya terhadap fitur layanan jaminan kesehatan berbasis teknologi *Mobile JKN*.