

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah program pelayanan kesehatan dari pemerintah yang berwujud BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan dan sistemnya menggunakan sistem asuransi. Dengan adanya JKN ini maka seluruh warga Indonesia berkesempatan besar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mereka dengan lebih baik. Dengan hanya menyisihkan sebagian kecil uangnya, maka mereka pun akan mampu menjadi peserta dan memperoleh manfaatnya. Untuk masyarakat yang kurang mampu mereka juga tidak perlu khawatir, karena semua rakyat miskin atau PBI (Penerima Bantuan Iuran) akan ditanggung kesehatannya oleh pemerintah. Dari sini maka tidak ada alasan lagi bagi rakyat miskin untuk memeriksa penyakitnya ke fasilitas kesehatan seperti puskesmas maupun rumah sakit. Asuransi kesehatan adalah suatu perjanjian di mana perusahaan asuransi setuju untuk menanggung Sebagian atau seluruh biaya pengobatan yang dikeluarkan oleh pemegang polis, tergantung pada ketentuan yang telah disepakati (Sutrisno B, 2010)

Dengan adanya JKN maka seluruh masyarakat Indonesia memiliki kesempatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa terkecuali. Sesuai Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), maka peserta JKN adalah seluruh masyarakat Indonesia. Kepesertaanya

JKN sendiri adalah bersifat wajib, tidak terkecuali juga masyarakat tidak mampu karena metode pembiayaan kesehatan individu yang ditanggung pemerintah.

Pada era digital saat ini yang terus berkembang, akses terhadap informasi dan layanan kesehatan menjadi semakin mudah bagi masyarakat Indonesia, terlebih pada saat sekarang ini masyarakat lebih menyukai hal yang praktis dan mudah dimana perusahaan asuransi seperti BPJS Kesehatan harus berpikir bagaimana mempermudah kegiatan operasionalnya untuk memenuhi keinginan masyarakat Indonesia. Pada saat ini perkembangan telepon seluler seperti *smartphone* sudah sangat berkembang pesat di Indonesia, menjadikan BPJS Kesehatan membuat suatu terobosan di era digital saat ini dengan menghadirkan sebuah aplikasi yang dapat diakses online melalui perangkat ponsel.

Gambar 1.1 Mobile JKN



Sumber : Google Play Store

BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi bernama Mobile JKN, yang memungkinkan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan lebih mudah dan praktis. Dengan aplikasi tersebut masyarakat dapat mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Kesehatan melalui perangkat ponsel. Pada saat ini sudah tercatat penggunaan aplikasi Mobile JKN versi *android* ini telah mencapai lebih dari 50 juta download.

Gambar 1.2 Jumlah Download Mobile JKN



Sumber : Google Play Store

Selain pendaftaran peserta, masyarakat juga dapat memeriksa pembayaran premi, mengubah fasilitas kesehatan, membuat rujukan, mencetak kartu, dan memperoleh informasi terkait BPJS Kesehatan secara menyeluruh. Peserta BPJS

Kesehatan juga dapat mencetak kartu fisik yang ada di dalam aplikasi atau menggunakan kartu digital setiap kali akan berobat di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Namun apakah dengan adanya aplikasi Mobile JKN dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan penanganan kesehatan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan. Karena dalam beberapa tahun terakhir ini sejumlah masyarakat yang ingin melakukan pengobatan menggunakan BPJS Kesehatan selalu mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal pada sejumlah fasilitas kesehatan. Serta bagaimana para orang yang tidak memiliki *smartphone* untuk mengakses aplikasi Mobile JKN apakah masih tetap bisa melakukan pendaftaran menggunakan kartu anggota BPJS Kesehatan.

Pada saat ini sudah sangat banyak masyarakat Indonesia yang memiliki BPJS Kesehatan serta menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mengakses fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia, menjadikan aplikasi tersebut menarik untuk dibahas. Mengingat di era digital saat ini sebagian besar masyarakat tentu saja memiliki *smartphone* sebagai salah satu kebutuhan utama untuk saat ini.

Tentu saja banyak persepsi yang ditimbulkan oleh masyarakat terkait BPJS dan Mobile JKN tentang pelayanan dan kemudahan dalam mengaksesnya terutama masyarakat Cinambo yang menggunakan BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Brian Fellows dikutip oleh Deddy Mulyana dalam buku Ilmu Komunikasi Suatu pengantar, definisi persepsi adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi.(Mulyana, 2015, h 209)

Puskesmas Cinambo merupakan salahsatu puskesmas di Kota Bandung yang cukup konsisten dalam melakukan pelayanan kesehatan. Menurut hasil observasi peneliti pada para pengunjung puskesmas Cinambo yang merupakan masyarakat di Kecamatan Cinambo. Mereka merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di puskesmas Cinambo maupun diluar puskesmas. Seperti para tenaga kesehatan dari puskesmas Cinambo selalu mengadakan penyuluhan kesehatan ke posyandu pada setiap Kelurahan di Kecamatan Cinambo.

Gambar 1.3 Penyuluhan Kesehatan Puskesmas Cinambo



Sumber : Instagram Puskesmas Cinambo

Selain penyuluhan di tingkat kelurahan, para tenaga kesehatan puskesmas Cinambo juga mendatangi rumah-rumah masyarakat yang merupakan lansia agar

mereka juga bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama seperti masyarakat pada umumnya tanpa perlu datang langsung ke puskesmas.

Gambar 1.4 Kegiatan Kunjungan Rumah



Sumber : Instagram Puskesmas Cinambo

Puskesmas Cinambo juga sering kali memberikan edukasi kesehatan pada sekolah-sekolah yang berada di lingkungan Kecamatan Cinambo yang dilakukan setiap bulan pada seluruh tingkat sekolah seperti SD,SMP,SMA. Oleh Sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian terkait pelayanan puskesmas Cinambo pada masyarakat pengguna BPJS khususnya yang menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk berobat ke Puskesmas Cinambo. Dengan hadirnya Mobile JKN ini apakah dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dan membantu masyarakat dalam

mendapatkan pelayanan kesehatan atau malah menjadikan masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi masyarakat Cinambo pada penggunaan aplikasi Mobile JKN di puskesmas Cinambo sehingga judul penelitiannya adalah **“Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi Mobile JKN Sebagai Peserta BPJS Di Puskesmas Cinambo”**.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada **“Bagaimana Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Cinambo”**

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan Penjelasan yang telah peneliti paparkan pada latar belakang di atas, maka peneliti memperoleh pertanyaan penelitian yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana sensasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo?
2. Bagaimana atensi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo?
3. Bagaimana interpretasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelesaikan program studi (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Selain itu, ada tujuan lain berkaitan dengan apa saja yang dipaparkan dalam rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui sensasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo.
2. Untuk mengetahui atensi masyarakat terhadap aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo.
3. Untuk Mengetahui interpretasi mengenai aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

1. Untuk mengetahui sensasi, atensi, dan interpretasi masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Cinambo.
2. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Cinambo.
3. Mahasiswa Ilmu Komunikasi dapat menjadikan penelitian ini untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama menjadi mahasiswa Ilmu Komunikasi, khususnya tentang penelitian kualitatif.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca dan menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya. Selain itu juga, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan, serta informasi yang dapat membantu masyarakat dalam mengetahui dan memahami serta memberikan wawasan kepada masyarakat.