

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan perubahan yang signifikan dalam tatanan kehidupan manusia baik pada aspek sosial, budaya, ekonomi, politik, maupun kesehatan yang turut menyentuh semua golongan usia dan kalangan masyarakat. Perkembangan yang didorong dengan adanya *internet* dan *smartphone* ini menghadirkan produk inovatif atau alat komunikasi yang dapat diakses di mana pun, kapan pun, dan tanpa batas waktu atau yang biasa disebut *self service*. Penetrasi pengguna Internet Indonesia tahun 2021-2022 (Q1) yaitu sebesar 77,2% atau 210.026.769 juta pengguna dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022). Seseorang dituntut untuk memiliki kemampuan beradaptasi, kepekaan, dan keterampilan dalam menguasai teknologi informasi dan komunikasi agar dapat merespon dinamika perubahan zaman yang ada.

Implementasi teknologi informasi dan komunikasi turut berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan guna tercapainya proses bisnis dan organisasi yang optimal terutama dalam rangka pemberian layanan publik kepada masyarakat. Senada dengan hal itu, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang terpercaya dan berkualitas maka diperlukan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna

memberikan layanan kepada pengguna SPBE, dalam hal ini berarti masyarakat (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018). Adanya teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas pemerintahan dapat mendorong efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis digital menjadi tuntutan yang perlu dikelola supaya mengurangi kemungkinan terjadinya kendala. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang menjadi instansi yang menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka menunjang asuransi sosial kesehatan kepada masyarakat Kota Padang.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang selanjutnya disingkat menjadi BPJS merupakan badan hukum publik yang didirikan guna menyelenggarakan program jaminan sosial yang terdiri dari dua instansi. Pertama, BPJS kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Kedua, BPJS Ketenagakerjaan dengan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2011). Sejalan dengan hal di atas, Peraturan Perundang-undangan lainnya menjelaskan bahwa jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia supaya mendapatkan kebutuhan dasar hidup yang layak, sedangkan sistem jaminan sosial nasional sendiri merupakan tata cara dalam menyelenggarakan program jaminan sosial oleh berbagai badan penyelenggara jaminan sosial (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 2004).

Adanya jaminan sosial dalam ranah kesehatan membuktikan wujud nyata upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat serta sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial yang bertujuan menjamin masyarakat guna mencapai kebutuhan hidup yang ideal. Program ini awalnya dipelopori oleh PT Asuransi Kesehatan (Askes) dengan program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) dan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) (BPJS Kesehatan, 2022a). Seiring dengan berjalannya waktu yang disertai dengan amanah pemerintah dalam menjalankan peraturan perundang-undangan supaya masyarakat mendapatkan jaminan sosial yang merata maka dibentuklah BPJS Kesehatan yang beroperasi mulai 1 Januari 2014 melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Warga negara atau masyarakat yang terdaftar dalam program ini disebut sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). BPJS Kesehatan berupaya memberikan pelayanan publik yang optimal baik dalam hal administrasi maupun informasi kepada peserta JKN-KIS agar tetap menjaga kesinambungan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

BPJS Kesehatan sebagai instansi yang bersifat dinamis, tentunya tidak ketinggalan untuk berperan dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. BPJS Kesehatan dalam rangka mengemban amanah untuk mengelola jaminan kesehatan nasional dengan jumlah data yang sangat besar, selalu menghadirkan sistem informasi sebagai pemenuhan kebutuhan operasional, kemudahan pelayanan kepada peserta, dan kebutuhan *stakeholder* (BPJS Kesehatan, 2022b). Saat ini kontribusi teknologi informasi BPJS Kesehatan dalam mengelola sistem jaminan kesehatan nasional telah bertransformasi menjadi

ekosistem digital JKN. Hal ini terbukti dengan adanya kanal layanan publik berbasis digital.

Implementasi BPJS Kesehatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi diwujudkan dengan hadirnya kanal layanan tanpa tatap muka aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (*Mobile* JKN). Berkaca dari pernyataan Direktur Utama BPJS Kesehatan yakni Ali Ghufron Mukti, ia menjelaskan bahwa adanya layanan digital yang diresmikan sejak tahun 2017 ini membawa dampak yang luar biasa, masyarakat dapat menunggu di rumah dan mengunduhnya melalui *playstore* bagi pengguna *andorid* maupun *appstore* bagi pengguna iOS yang ada di *smartphone* kemudian dapat mengakses berbagai fitur yang ada di dalamnya (Sigit, 2022). Aplikasi ini sekaligus menjadi produk inovatif dan layanan *online* yang dikelola BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan peserta JKN-KIS dalam memperoleh informasi dan layanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Hadirnya aplikasi *Mobile* JKN turut memperbaharui sistem layanan BPJS Kesehatan. Jika sebelumnya kegiatan administratif dan kebutuhan akan informasi hanya dapat dilakukan di Kantor Cabang saja, maka hal tersebut dapat diperoleh dalam suatu aplikasi yang dapat diakses secara fleksibel. Berbagai fitur yang dapat diakses oleh peserta JKN-KIS di antaranya, pendaftaran peserta, informasi kepesertaan, perubahan data peserta, ketersediaan tempat tidur, informasi jenis obat, lokasi BPJS Kesehatan, informasi premi, informasi jadwal tindakan operasi, pendaftaran pelayanan, skrining mandiri COVID-19, pendaftaran *autodebit*, informasi pembayaran, catatan pembayaran, FAQ, informasi riwayat pelayanan,

konsultasi dokter, skrining riwayat kesehatan, informasi *virtual account*, informasi program JKN, informasi dan pengaduan peserta, dan pendaftaran Rencana Pembayaran Bertahap (REHAB) (BPJS Kesehatan, 2022b).

Hasil penelitian relevan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan BPJS kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* dikatakan efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administratif di Kantor BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat (Krisdayanti, 2021). Artinya, aplikasi ini turut membantu memenuhi kebutuhan administrasi dan informasi peserta JKN-KIS karena terdapat berbagai fitur atau menu yang ada di dalamnya. Maka dari itu, peserta tidak perlu lagi datang ke Kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan administrasi dan informasi yang mana hal ini dapat menghemat biaya, waktu, dan tenaga.

Observasi awal peneliti mengenai jumlah penduduk Kota Padang tahun 2022 yakni sebanyak 913.448 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Padang, 2022). Menurut penuturan Debi Mersah Putra (wawancara pada tanggal 30 Mei 2022) selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP) BPJS Kesehatan Cabang Padang, sejumlah 849.401 peserta JKN-KIS kota Padang dari berbagai segmentasi, mirisnya hanya 101.676 peserta yang mengunduh dan memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN*. Ia juga menjelaskan bahwa rendahnya jumlah pengguna dapat disebabkan oleh minimnya kemampuan literasi peserta dalam membaca media informasi aplikasi *Mobile JKN* dan juga kendala teknis seperti nomor *handphone* dan *e-mail* yang sudah tidak aktif saat ingin melakukan pendaftaran akun aplikasi *Mobile JKN*.

Peneliti melakukan pra penelitian kepada dua peserta JKN-KIS Kota Padang bernama ibu A saat ingin melihat tagihan iuran dan Bapak D yang hendak mengubah lokasi fasilitas kesehatan secara langsung di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang yang berlokasi di Jalan Khatib Sulaiman Nomor 52, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang pada tanggal 2 Juni 2022. Ketika menerima sosialisasi oleh petugas, dua orang peserta tersebut seakan baru mengetahui bahwa keperluan informasi dan administrasinya dapat terpenuhi dengan mudah melalui aplikasi *Mobile JKN*. Observasi awal lainnya juga peneliti temukan di kanal layanan tatap muka BPJS Kesehatan Cabang Padang yang berada di Mal Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di Pasar Raya Kota Padang pada tanggal 3 Juni 2022. Salah satu peserta bernama ibu E saat ingin melakukan penambahan peserta dan mencetak ulang Kartu Indonesia Sehat (KIS) namun ia baru mengetahui bahwa hal ini dapat ia lakukan sendiri dan sudah terdapat KIS digital dalam aplikasi *Mobile JKN*.

Pra penelitian lainnya yang peneliti lakukan pada tanggal 5 Juni 2022, ternyata ditemukan bahwa aplikasi *Mobile JKN* masih belum diminati dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Seperti diketahui, pada *platform google play store* terdapat fitur ulasan, penilaian, dan jumlah pengunduh untuk setiap aplikasi yang ditampilkan. Berdasarkan data pada *platform* tersebut, terdapat lebih dari 10 juta pengunduh, 369 ribu ulasan dengan penilaian bintang 3,5 untuk aplikasi *Mobile JKN* (BPJS Kesehatan, 2021). Selain itu, peneliti juga mendapati adanya beberapa komentar masyarakat yang merasa kesulitan saat ingin menggunakan aplikasi ini seperti kode *One Time Password* (OTP) dan kode *Completely Automated Public*

Turing Test to Tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA) yang tidak muncul ketika melakukan proses pendaftaran akun.

Peneliti melihat bahwasanya cukup banyak peserta JKN-KIS Kota Padang yang belum mengetahui dan memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN. Pemanfaatan aplikasi ini dapat tercapai jika terjadi kolaborasi antara BPJS Kesehatan Cabang Padang dengan peserta JKN-KIS Kota Padang. Perlunya pengetahuan, ketertarikan dan motivasi peserta JKN-KIS Kota Padang dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi tersebut.

BPJS Kesehatan Cabang Padang perlu mempersiapkan dan merencanakan komunikasi dalam menginformasikan gagasan dan ide mengenai inovasi aplikasi *Mobile* JKN supaya terciptanya proses bisnis yang optimal baik dalam hal pelayanan administrasi maupun informasi. Proses Komunikasi inovasi yang akan berlangsung tidak terlepas dari adanya fungsi dan komponen yang saling berkaitan seperti individu, lingkungan, dan sistem sosial. BPJS Kesehatan Cabang Padang dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti interpersonal, kelompok, dan massa untuk menyebarkan keunggulan dan manfaat mengenai aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta JKN-KIS Kota Padang.

Penelitian relevan mengenai komunikasi inovasi aplikasi instansi publik lainnya yaitu Aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Pekanbaru melakukan komunikasi inovasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) kepada masyarakat dengan mengganti sistem pelayanan sebelumnya dari manual ke sistem

online. Selanjutnya, meningkatkan standar pelayanan publik dengan memudahkan masyarakat dalam pengurusan penerbitan KTP Elektronik untuk keadaan rusak, hilang, dan *urgent*. Saluran komunikasi yang digunakan menggunakan media massa yaitu radio, *website* resmi Disdukcapil Kota Pekanbaru dan *website* pemerintah Kota Pekanbaru, media sosial serta komunikasi interpersonal. Proses perencanaan hingga *launching* aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) memakan waktu satu bulan, sedangkan proses komunikasi inovasinya dari tahun 2020 dan terus berlanjut hingga tahun berikutnya. Selama periode ini, jumlah pengguna aktif aplikasi mencapai 5.757 pengguna. Sistem sosial melibatkan Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai inovator, pemerintah Kota Pekanbaru, UPTD di tiap kecamatan, RT/RW serta masyarakat Kota Pekanbaru (Ginting, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi perlu diimbangi dengan kemampuan seseorang agar dapat memanfaatkannya. BPJS Kesehatan Cabang Padang menjadi salah satu instansi pelayanan publik yang beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui inovasi aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi ini dapat mendorong efektivitas dan efisiensi waktu, biaya, dan pikiran peserta JKN-KIS Kota Padang dengan tidak perlu lagi datang ke Kantor Cabang untuk pemenuhan kegiatan administrasi dan informasi. Pemanfaatan aplikasi *Mobile JKN* tentunya diperlukan usaha dan cara bagi setiap pemangku kepentingan. Komunikasi inovasi menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam menyampaikan inovasi aplikasi *Mobile JKN* kepada peserta JKN-KIS Kota Padang.

Pemaparan latar belakang masalah di atas mendorong ketertarikan peneliti untuk melaksanakan riset kualitatif dengan jenis studi kasus berjudul “**Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang dalam Mensosialisasikan Aplikasi *Mobile* JKN kepada Peserta JKN-KIS Kota Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta JKN-KIS Kota Padang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1.3.1 Mendeskripsikan komunikasi inovasi pelayanan publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang dalam mensosialisasikan aplikasi *Mobile* JKN kepada peserta JKN-KIS Kota Padang

1.3.2 Mendeskripsikan proses adopsi inovasi aplikasi *Mobile* JKN oleh peserta JKN-KIS Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan dua manfaat yang ingin peneliti berikan dari hasil penelitian ini, di antaranya:

1.4.1 Manfaat Akademis

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi sarana penerapan teori dalam mengkaji fenomena dan pengembangan ilmu-ilmu sosial khususnya disiplin ilmu komunikasi yang dapat memberikan pengetahuan ilmiah mengenai komunikasi inovasi dan adopsi inovasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi kajian dan referensi oleh BPJS Kesehatan Cabang Padang maupun instansi pemerintahan lainnya dalam mengkomunikasikan gagasan dan ide baru lainnya yang dapat mendorong efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

