

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dan keuntungan, terutama dalam sektor kesehatan. Teknologi informasi merupakan alat yang digunakan untuk memproses data, mengakses informasi, dan sebagainya, yang memiliki dampak signifikan terhadap lingkungan sosial di masyarakat (Munti & Syaifuddin, 2020). Pemanfaatan teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan produktivitas, sementara kemudahan penggunaannya mencerminkan tingkat kenyamanan yang dirasakan saat menggunakan teknologi tersebut (Bahri et al., 2022).

Dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini semakin memudahkan interaksi dan mengakses informasi, baik secara langsung maupun jarak jauh (Pratiwi et al., 2024). Apalagi di era *pasca pandemic* seperti ini, banyak orang yang menggunakan teknologi informasi melalui media *online*, salah satunya perkembangan teknologi dibidang kesehatan yaitu *electronic health* atau *e-health* yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga menjadi efisien yang secara finansial aman untuk mendukung berbagai aspek dalam bidang kesehatan. Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi (TIK) yang memanfaatkan aplikasi *electronic health (e-health)* untuk menghubungkan pusat kesehatan dengan rumah sakit yang yang kini telah menjadi isu global (Winda Azmi Meisari & Nurhayati, 2022).

Salah satunya penggunaan BPJS melalui *Mobile JKN*, sarana ini merupakan inovasi digital yang mempermudah penggunaan BPJS melalui sistem *online* (Pohan et al., 2022). Saat ini di Indonesia sudah lebih dari 10 juta orang yang mengunduh aplikasi *Mobile JKN* dengan pengguna yang telah mencapai kurang lebih dari 249,67 juta jiwa (Julianti & Markam, 2023). Untuk BPJS Kesehatan mencakup 237,923,846 jiwa atau sekitar

86,87% dari total populasi Indonesia yang berjumlah 278,752,361 jiwa (Bahri et al., 2022).

Semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), dengan peningkatan fokus pada meningkatkan kualitas layanan. Namun, upaya perbaikan tidak boleh terbatas hanya pada satu aspek layanan saja. Perbaikan harus dilakukan secara holistik dengan melibatkan berbagai sektor terkait. Data per 1 Oktober 2023, data menunjukkan bahwa jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) mencapai 264,5 juta orang, yang setara dengan 94,46 persen dari total populasi Indonesia. Targetnya, pada tahun 2024, diharapkan jumlah peserta JKN-KIS dapat mencapai 98 persen dari total penduduk (Arlinta, 2023).

Menurut Deputi Direktur BPJS Kesehatan Wilayah Jateng-DIY, Dwi Martiningsih, dari total penduduk Jawa Tengah sebanyak 37 juta orang, sekitar 33 juta atau 88% sudah menjadi peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang memiliki jumlah penduduk sekitar 3,67 juta jiwa, hampir seluruhnya, yaitu sekitar 3,6 juta orang atau 98%, sudah menjadi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan demikian, secara total di wilayah Jawa Tengah dan DIY, sebanyak 36,6 juta penduduk sudah terkover dalam program JKN (Adi & Sulistyawati, 2023).

Untuk informasi terkait wilayah kerja BPJS Solo mencakup Kota Solo, Sukoharjo, Karanganyar, Sragen, dan Wonogiri. Hingga 1 Maret 2024, di Kota Solo, dari total populasi sebanyak 586.166 orang, terdapat 573.866 orang yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, menandakan persentase pendaftaran mencapai 97,90%. Dari data tersebut, terdapat sekitar 12.300 warga Solo yang belum menjadi peserta JKN. Sedangkan, persentase pendaftaran JKN di Sukoharjo mencapai 96,12%, Karanganyar sebesar 95,29%, dan Sragen sebanyak 96,36%. Namun, di Wonogiri, persentase pendaftaran JKN tercatat sebesar 84,23%. Debbie mengatakan bahwa masih ada enam hingga tujuh kabupaten/kota di Jawa

Tengah yang belum mencapai target cakupan kesehatan universal (Universal Health Coverage/UHC) sebesar 98% yang ditetapkan oleh pemerintah untuk tahun 2024 (Wibowo & Ermawati, 2024).

Sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 BPJS bertujuan untuk memberikan jaminan kebutuhan dasar yang layak kepada peserta dan keluarganya. Salah satu contohnya adalah Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program ini memastikan bahwa semua penduduk Indonesia mendapatkan perlindungan kesehatan yang menyeluruh, adil, dan merata (Pohan et al., 2022).

Aplikasi *mobile* JKN mencerminkan evolusi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan. Awalnya, kegiatan administratif terpusat di kantor cabang atau fasilitas kesehatan. Namun, sekarang, hal tersebut telah diubah menjadi aplikasi yang memungkinkan peserta untuk mengaksesnya di mana saja dan kapan saja tanpa terkendala oleh waktu (Annisa et al., 2020).

Saat ini, ada beberapa cara untuk mendaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan. Pertama, bisa dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor BPJS terdekat. Kedua, mendaftar secara online melalui komputer atau laptop yang terhubung internet di situs <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/>. Cara ketiga adalah mendaftar secara *online* melalui aplikasi *mobile* JKN dengan menggunakan *Smartphone* atau *Handphone*. Pilihan yang ketiga adalah yang paling praktis karena hampir semua orang memiliki atau dapat mengakses *Handphone* atau *Smartphone* (Pohan et al., 2022). *Platform* digital Sistem Informasi Alur Layanan Pendaftaran Pasien BPJS secara *online* memfasilitasi pendaftaran peserta BPJS Kesehatan secara cepat dan efektif melalui internet.

Dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN peserta mendapatkan berbagai macam pengalaman sebagai pengguna aplikasi. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan setiap masyarakat yang mengakses aplikasi untuk menjadi pasien BPJS. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan kinerja

atau pengalaman yang mereka alami dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki terhadap produk atau layanan tertentu yang merupakan keadaan kebahagiaan yang dirasakan seseorang akibat perbandingan antara kinerja yang mereka persepsikan dari produk atau hasil dengan harapan yang mereka miliki. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau gembira. Kepuasan pelanggan hanya tercapai ketika mereka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pelanggan ini merupakan landasan bagi terbentuknya pelanggan yang loyal atau setia (Pranitasari & Sidqi, 2021). Kemudian kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan (Haryanti et al., 2023).

Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat menggunakan banyak fitur unggulan aplikasi Mobile JKN yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, termasuk antrean online. Namun, tidak jarang peserta gagal melakukan aktivasi. Ini dapat terjadi karena berbagai alasan. Beberapa di antaranya adalah Peserta BPJS Kesehatan biasa tidak bisa daftar *Mobile JKN* karena nomor hp sudah terdaftar ataupun nomor *handphone* tidak terdaftar di master file BPJS Kesehatan dan pulsanya tidak mencukupi untuk menerima SMS kode OTP (Putri, 2023).

E-Service quality (E-Servqual) adalah salah satu metode untuk mengevaluasi perilaku konsumen dan layanan berdasarkan ekspektasi mereka. Kualitas layanan sepenuhnya bergantung pada konsumen dan terjadi ketika perusahaan menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa akan memengaruhi komitmen mereka terhadap produk atau jasa tersebut (Prayitno et al., 2023).

Dengan ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat bagaimana “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode Analisis *E-Servqual*”.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode Analisis *E-Servqual*” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode analisis *e-servqual*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pengguna *mobile* JKN
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna *mobile* JKN melalui kesenjangan / gap setiap dimensi *e-service quality*
- c. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan dan sumber informasi untuk menambah pengetahuan serta sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh pada dibidang ilmu administrasi bisnis, manajemen, dan teknologi informasi karena pengelolaannya melibatkan aspek administrasi, manajemen sistem informasi, serta implementasi teknologi untuk menyediakan layanan online kepada peserta BPJS.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pasien pengguna *Mobile* JKN

Penelitian ini dapat membantu mempermudah pasien melakukan pendaftaran secara *online* bagi pengguna BPJS Kesehatan dengan

menggunakan aplikasi *Mobile* JKN dan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pendaftaran layanan kesehatan bagi pasien.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1. Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia (Herlinawati et al., 2021)	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran <i>Online</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	Menggunakan teknik <i>accidental</i> <i>sampling</i> dan analisis univariat Sedangkan penelitian ini menggunakan <i>purposive</i> <i>sampling</i> dan analisis <i>e-</i> <i>servqual</i>
2	Ragil Ayu Wigatie, Intan Zainafree (Wigatie & Zainafree, 2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN sebagai pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Menggunakan metode <i>End User</i> <i>Computing</i> <i>Satisfaction</i> (<i>EUCS</i>) yang terdiri atas <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> ,

				<i>Ease of Use dan Timeliness</i>
3	Hana Dhini Julia Pohan, Sri Agustina Meliala, Aida Sulisna (Pohan et al., 2022)	Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Dengan Pendaftaran <i>Online</i> Pada Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Subjek penelitian Peserta BPJS Kesehatan yang sudah mendownload aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Menggunakan teknik <i>total sampling</i> , pendekatan <i>cross sectional</i> , dan analisis univariat
4	Muhamad Lutfi Prayitno, Agung Kresnamurti Rivai P, Rahmi(Prayitno et al., 2023)	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Trust Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Yang Dimediasi Oleh <i>Customer Satisfaction</i> : Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Kesehatan	Metode pengumpulan data menggunakan metode berupa kuesioner	Teknik analisis data pada menggunakan <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i>
