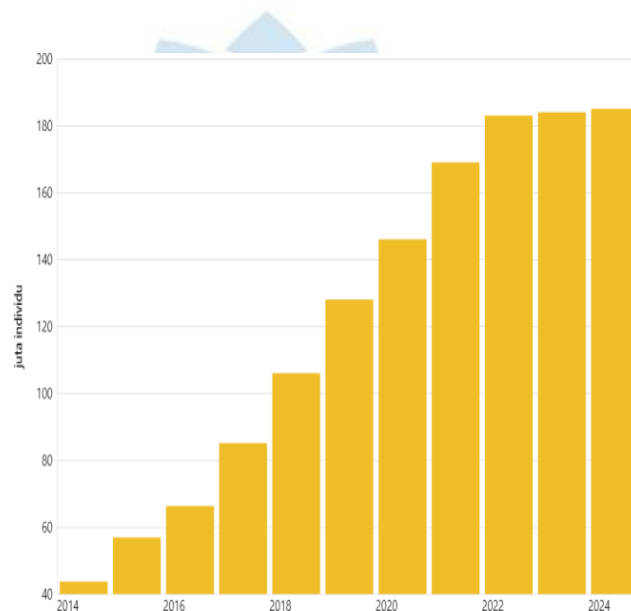


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi yang sangat pesat, khususnya dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi, manusia telah menjadikan teknologi sebagai bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari mereka. Smartphone atau Android, sebagai salah satu bentuk teknologi yang paling banyak digunakan, telah menjadi alat bantu utama dalam menjalankan berbagai aktivitas, menyediakan informasi, dan memfasilitasi komunikasi. (Daeng et al., 2017).



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia (2014-2024)

(Sumber: - Databoks, 2024)

(Diakses, minggu 14 Agustus 2024. 13.40)

Menurut laporan yang disampaikan oleh Annur, (2024) Dalam sepuluh tahun terakhir, jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Dibandingkan dengan Januari 2014, jumlah pengguna internet saat ini telah mencapai sekitar 141,3 juta orang. Tingkat pertumbuhan tertinggi terjadi pada Januari 2017, di mana jumlah pengguna internet nasional meningkat sebesar 28,4%. Sementara itu, pertumbuhan terendah tercatat pada Januari 2023, ketika jumlah pengguna internet nasional hanya meningkat 0,6%. Pada awal tahun 2024

jumlahnya mencapai 93,4 juta orang, yang mana ini merupakan jumlah pengguna internet paling banyak ke-7. Diharapkan pemanfaatan teknologi dapat memberikan manfaat dalam pemberdayaan masyarakat untuk mengakses informasi, meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat, menciptakan komunikasi yang efektif antara dunia usaha dan pemerintah, serta memperbaiki sistem pemerintahan agar lebih efisien dan transparan dalam melaksanakan pelayanan publik. (Heriyanto, 2022).

E-government diterapkan pada semua fungsi pemerintah sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk memanfaatkan kemajuan teknologi, internet, dan kebutuhan masyarakat (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Penyelenggaraan *e-government* di Indonesia telah dilaksanakan pada hampir seluruh sektor kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor kesehatan yang memberikan berbagai pilihan layanan, seperti pemeriksaan, perawatan medis, pencegahan penyakit dan jaminan kesehatan. Salah satu contoh instansi penyedia pelayanan publik di Indonesia adalah BPJS Kesehatan yang berperan penting dalam penyediaan jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang diberi mandat untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Selain itu, BPJS Kesehatan juga memiliki tanggung jawab dalam membangun sistem kendali mutu dan biaya, serta mengelola sistem pembayaran pelayanan kesehatan.

Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat yang terdaftar, baik dalam penyediaan layanan kesehatan maupun penyampaian informasi kepada masyarakat luas. Hingga tanggal 30 November 2024, jumlah peserta yang terdaftar di BPJS Kesehatan telah mencapai angka 276.502.648 jiwa dari jumlah keseluruhan penduduk Indonesia sekitar 282,4 juta jiwa dengan pembagian segmen kepesertaan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan

Segmen Kepesertaan	Jumlah Peserta
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN	115.025.102
Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD	57.097.797
Pekerja Penerima Upah (PPU) PN	19.908.191
Pekerja Penerima Upah (PPU) BU	46.369.494
Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/ Mandiri	32.627.312
Bukan Pekerja (BP)	5.474.752
TOTAL	276.502.648

(Sumber: bpjs-kesehatan.go.id)
(Diakses, Minggu 15 Desember 2024. 07.32)

Dengan jumlah peserta yang cukup besar, BPJS Kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada seluruh penggunanya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih sering ditemukan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah antrean panjang yang terjadi saat masyarakat hendak mengurus layanan administrasi. Selain itu, prosedur administrasi yang dianggap rumit juga menjadi keluhan utama. Permasalahan seperti pelayanan yang lambat, serta kurangnya efektivitas dan efisiensi kerap menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan (Wahyuni, 2021).

Untuk merespons kondisi tersebut, serta seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, BPJS Kesehatan meluncurkan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan *m-government*. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional) yang telah diperkenalkan sejak tahun 2017. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan wujud transformasi pelayanan berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi ini, proses pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual di

Kantor Cabang atau fasilitas kesehatan kini dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi *Mobile JKN*. Masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja, tanpa dibatasi oleh waktu operasional layanan (*self-service*).

Aplikasi *Mobile JKN* telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Aplikasi ini tersedia untuk berbagai jenis *smartphone* dan dapat diunduh melalui *Play Store* maupun *App Store*. Hingga saat ini, jumlah unduhan aplikasi *Mobile JKN* di *Play Store* telah melampaui angka 50 juta. Dengan jumlah pengguna yang banyak dan fasilitas yang dilakukan dengan *self service*, BPJS Kesehatan perlu melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi *Mobile JKN*, karena kepuasan pengguna sangat berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan pengalaman yang optimal dalam penggunaannya. (Akbar & Parvez, 2009). Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam tercapainya program berkelanjutan JKN yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *digital* (Komala & Firdaus, 2020).

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah Masyarakat Kabupaten Bandung yang terdaftar BPJS Kesehatan per 10 juni 2024 sekitar 3.755.098 jiwa dengan total pengguna *Mobile JKN* sebanyak 660.627 peserta dari jumlah penduduk sebanyak 3,77 juta jiwa. Dengan demikian, tingkat partisipasi masyarakat dalam program BPJS Kesehatan mencapai hampir 99,6% dari total penduduk. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Kabupaten Bandung telah terdaftar dalam program jaminan kesehatan, dengan partisipasi yang hampir menyeluruh kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan termasuk layanan melalui aplikasi *Mobile JKN* seharusnya mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal.

Sebagai salah satu upaya pelayanan digital, aplikasi *Mobile JKN* di Kabupaten Bandung terus dioptimalkan *untuk* mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Meskipun aplikasi *Mobile JKN* menawarkan berbagai manfaat yang dapat mendukung kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan, implementasinya di Kabupaten Bandung masih belum berjalan secara optimal.

Hasil observasi menunjukkan masih banyak masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan digital masyarakat merasa aplikasi tersebut tidak cukup responsif dan membutuhkan waktu lama untuk menanggapi permintaan seperti pada saat pendaftaran online melalui aplikasi *Mobile JKN* sering terdapat kendala, terutama pada tahapan verifikasi wajah dan validasi data Nomor Induk Kependudukan (NIK). Meskipun data NIK yang diinput sudah benar, sistem aplikasi seringkali gagal mengenali atau memvalidasi informasi tersebut. Ketidakpuasan masyarakat dan hambatan teknis yang dialami menunjukkan bahwa sistem layanan pada aplikasi *Mobile JKN* belum sepenuhnya efektif. Hal ini juga terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang datang ke kantor BPJS Kesehatan Cabang Soreang untuk mendapatkan pelayanan langsung termasuk melakukan pendaftaran.

Tabel 1. 2 Data Kunjungan BPJS Kesehatan Cabang Soreang 2024

No	Bulan	Total
1	Januari	2122
2	Februari	1672
3	Maret	1536
4	April	1663
5	Mei	1874
6	Juni	1905
7	Juli	2170
8	Agustus	2097
9	September	1997
10	Oktober	2098
11	November	1589

(Sumber: BPJS Cabang Soreang)

Dari permasalahan tersebut, penelitian ini akan berfokus pada pengaruh dari kualitas layanan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Parasuraman *et al.*, (2008) Kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara layanan yang dirasakan oleh pelanggan (persepsi) dengan layanan yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul ***“Pengaruh***

Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang.”

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan persepsi peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang terhadap aplikasi *Mobile JKN*?
3. Seberapa besar sumbangan efektif dari masing-masing dimensi *M-Government Service Quality* terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan persepsi peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang terhadap aplikasi *Mobile JKN*.
3. Untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif dari masing-masing dimensi *M-Government Quality Service* terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan Cabang Soreang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan digital, khususnya pada aplikasi *Mobile JKN* (Jaminan Kesehatan Nasional). Hasilnya dapat membantu mengembangkan teori tentang bagaimana dimensi *Mobile government quality service* seperti *interaction quality*, *environment quality*, *information quality*, *system quality*, *network and outcome quality* memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam layanan aplikasi *Mobile JKN*, khususnya pada peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan tahap penting dalam rangka memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana administrasi publik. Selain itu, Penelitian ini juga dapat mengasah keterampilan peneliti dalam melakukan penelitian terkait layanan *Mobile* khususnya dalam konteks aplikasi *Mobile JKN*, serta memperoleh pemahaman lebih dalam tentang variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi *Mobile JKN* guna meningkatkan kualitas layanan, berdasarkan masukan dari pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

b. Bagi Peneliti lain

Diharapkan hasil penulisan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar, rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

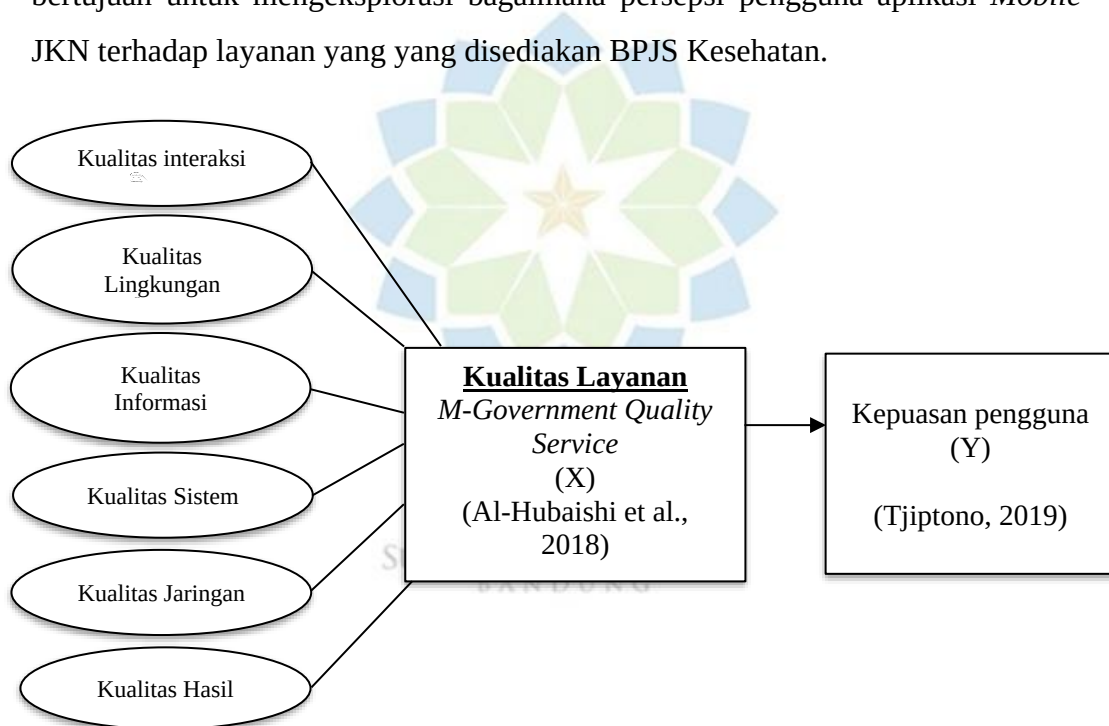
E. Kerangka Pemikiran

BPJS Kesehatan telah melakukan inovasi dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang dikenal dengan *Mobile JKN*. Dengan inovasi tersebut dapat memudahkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, hal tersebut dikarenakan kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas layanan. Untuk memastikan layanan ini memberikan kepuasan kepada pengguna, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile JKN*. Penelitian ini berfokus pada peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang sebagai objek yang memanfaatkan aplikasi *Mobile JKN* dalam keseharian mereka. Kualitas layanan merupakan variabel independen yang mengacu pada seberapa baik aplikasi memberikan layanan kepada pengguna. Kualitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga mereka lebih puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Kepuasan pengguna dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan peserta BPJS

Kesehatan sebagai pengguna aplikasi *Mobile JKN* akan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut. Semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan teori yang relevan dengan permasalahan ini, yaitu teori *M-Government Service Quality* menurut Al-Hubaishi et al., (2018) yang mencakup beberapa dimensi meliputi *interaction quality, environment, information, system, network and outcome*. Dimensi ini akan digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas layanan memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Dengan mengintegrasikan kerangka teoritis ini penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pengguna aplikasi *Mobile JKN* terhadap layanan yang yang disediakan BPJS Kesehatan.



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran
 Sumber: Data diolah peneliti, 2024

F. Hipotesis

Hipotesis adalah solusi temporer untuk masalah penelitian yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian asosiatif, hipotesis digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis asosiatif dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut $H_0: p = 0$, “Artinya, tidak terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti”. $H_a: p \neq 0$, “Artinya, terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti”. Nilai $p \neq 0$ menunjukkan hubungan yang signifikan, baik itu hubungan positif (lebih besar dari nol) maupun negatif (kurang dari nol).

Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas serta landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan diatas, maka hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_0 : Kualitas layanan pada aplikasi *Mobile* JKN tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang.
- H_a : Kualitas layanan pada aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Soreang.