

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital yang diusung oleh Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 menjadi katalis bagi pemerintah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan (Susilawati et al., 2023). Dalam konteks Indonesia, komitmen ini tercermin dalam berbagai kebijakan strategis. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi payung hukum yang mendorong transformasi digital di sektor publik (BPK, 2018). Lebih lanjut, dokumen Peta Jalan Transformasi Digital Indonesia 2021-2024 yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (2021) secara eksplisit menempatkan sektor pemerintahan digital (digital government) sebagai salah satu pilar utama. Kebijakan-kebijakan ini secara kolektif menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi bukanlah sebuah pilihan, melainkan sebuah imperatif untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan efektif (Elvia et al., 2025)

Salah satu bentuk nyata dari implementasi e-government di Indonesia adalah pengembangan aplikasi Mobile JKN oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2017 sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam bidang kesehatan. Mobile JKN dirancang untuk mempermudah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran peserta, perubahan data kepesertaan, pengecekan status keanggotaan, pemilihan fasilitas kesehatan, serta pengambilan antrian online. Melalui aplikasi ini, peserta tidak perlu lagi datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan untuk melakukan layanan administratif, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien (BPJS Kesehatan, 2023).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar warga negara yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945, sehingga negara berkewajiban menyediakan akses kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas. Landasan konstitusional tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan jaminan sosial, termasuk kesehatan, secara menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia. Selain itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengatur kelembagaan BPJS sebagai badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program JKN.

Kehadiran aplikasi Mobile JKN juga merupakan implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan serta Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2021 yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Secara nasional, jumlah peserta BPJS Kesehatan per 30 Juni 2025 telah mencapai 280.583.263 jiwa, atau sekitar 98% dari total penduduk Indonesia (BPJS Kesehatan, 2025). Angka tersebut menunjukkan hampir seluruh masyarakat Indonesia sudah menjadi peserta JKN.

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan

No	Segmen Kepsertaan	Jumlah Peserta
1.	Penerima Bantuan Iuran (PBI)	118.263.677
2.	Pekerja Penerima Upah (PPU) PN	19.879.959
3.	PPU Non Penyelenggara Negara- BUMN	1.517.302
4.	PPU Non Penyelenggara Negara – SWASTA	45.135.626
5.	Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)	33.377.023
6.	Bukan Pekerja (BP) Penyelenggara Negara	4.847.296
7.	Penduduk yang didaftarkan Pemerintah Daerah	57.041.170
	Jumlah	280.583.263

Sumber : BPJS Kesehatan go.id

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa permasalahan kualitas layanan Mobile JKN juga menjadi isu penting. Misalnya, studi di Jakarta menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna sangat bergantung pada aspek teknis aplikasi dan sinergi dengan infrastruktur kesehatan (Ahmad, R., & Sari, 2023). Penelitian dan laporan sebelumnya menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan layanan berbasis aplikasi digital (Indonesia & Center, 2022) Perbandingan ini menunjukkan bahwa masalah layanan mobile JKN adalah masalah nasional dan bukan hanya masalah di Bandung. Ini adalah masalah nasional yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Indikator keberhasilan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terlihat jelas dari tingkat partisipasi masyarakat yang meluas di berbagai daerah (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan [BPJS Kesehatan], 2023). Kota Bandung menjadi salah satu contoh wilayah dengan pencapaian yang paling mencolok dalam hal ini. Sebagai pusat utama aktivitas ekonomi, pendidikan, dan administrasi di Provinsi Jawa Barat, Kota ini memegang peran strategis dalam memperkuat implementasi program kesehatan nasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Dengan statusnya sebagai metropolis, Bandung menghadapi keragaman dinamika sosial masyarakat serta tuntutan layanan kesehatan yang intensif, yang semakin menekankan kebutuhan akan jaminan kesehatan yang inklusif dan mudah diakses oleh seluruh segmen masyarakat (Susanto, A., & Pratiwi, 2024).

Dalam rangka penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional, Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Sosial (BPJS Kesehatan) memegang peranan krusial sebagai instrumen utama untuk menjamin hak warga negara atas akses pelayanan kesehatan yang merata, terjangkau, dan berkelanjutan dari waktu ke waktu (Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Pasal 5-10). Tingginya partisipasi masyarakat dapat menjadi indikator kunci keberhasilan penyelenggaraan JKN, sekaligus menunjukkan tingkat pemahaman dan kesadaran kolektif masyarakat terhadap nilai perlindungan

kesehatan sebagai bagian integral dari kesejahteraan sosial secara keseluruhan (Peraturan Presiden No 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan). Kota Bandung dengan jumlah penduduk yang besar dari latar belakang sosial ekonomi yang beragam, menjadi contoh nyata bagaimana kebijakan nasional seperti JKN dapat diadaptasi dan diimplementasikan secara efektif di tingkat daerah (Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2023; Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2022)

Dengan jumlah penduduk lebih dari 2,5 juta jiwa, masyarakat Bandung terdiri dari kelompok menengah ke atas hingga kelompok berpenghasilan rendah yang sangat membutuhkan peran pemerintah dalam mendukung pembiayaan kesehatan. Data terbaru menunjukkan bahwa hingga tahun 2025, jumlah peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung telah mencapai 2.599.743 jiwa atau sekitar 99,62% dari total penduduk. Capaian ini membuktikan hampir seluruh warga Bandung telah terlindungi dalam program JKN, sekaligus mencerminkan keberhasilan kolaborasi antara pemerintah daerah, fasilitas kesehatan, serta BPJS Kesehatan dalam memperluas akses jaminan kesehatan (PRFM News, 2025).

Tabel 1. 2 Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung

Tahun	Jumlah Peserta	Persentase dari Total Penduduk
2022	2.476.184	93,81%
2023	2.524.878	95,65%
2024	2.555.187	96,81%
2025	2.599.743	98,52%

Sumber : (PRFM News, 2025)

Dengan cakupan kepesertaan yang sudah hampir merata, pemanfaatan aplikasi Mobile JKN di lapangan masih menemui kendala. Sejumlah keluhan yang sering muncul dari peserta antara lain antrean panjang, kesulitan saat login, captcha yang tidak tampil, waktu loading yang lama, hingga data kepesertaan yang tidak sesuai. Hambatan teknis tersebut berpotensi

menurunkan tingkat kepuasan peserta dan mengurangi kepercayaan publik terhadap layanan digital BPJS Kesehatan. Selain itu, tidak semua kelompok masyarakat memiliki literasi digital yang memadai, sehingga adopsi aplikasi lebih dominan pada kelompok usia muda, sementara kelompok lain masih memilih layanan manual. Di sisi lain, integrasi aplikasi dengan fasilitas kesehatan juga belum sepenuhnya optimal, terbukti masih adanya antrean ulang manual di rumah sakit meskipun peserta sudah mendaftar melalui aplikasi.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan layanan, yaitu perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dan kualitas layanan yang mereka terima. Beberapa penelitian sebelumnya mendukung adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan digital dengan tingkat kepuasan pengguna. Rahmawati dan Prasetyo pada tahun 2021 menemukan bahwa aspek keandalan dan seberapa cepat layanan merespons menjadi faktor penting dalam kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital. Wulandari pada tahun 2020 menekankan bahwa Mobile JKN memiliki kekurangan dalam hal kecepatan dan kestabilan sistem. Penelitian lain yang dilakukan di Surakarta melaporkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Pelanggan untuk pengguna Mobile JKN adalah 81,4 persen (Jurnal JKN, 2023). Sementara itu, studi yang dilakukan di RS AMC Bandung pada tahun 2024 dan RS Hermina Arcamanik Bandung pada tahun 2025 menunjukkan bahwa meskipun banyak pasien merasa puas, masih ada masalah teknis yang menjadi tantangan utama.

Dari permasalahan tersebut, penelitian ini akan berfokus pada pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta. Menurut Al-Hubaishi et al. (2018), kualitas layanan dapat dipahami sebagai perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) oleh pelanggan dengan layanan yang diharapkan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Sebaliknya, jika layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Konsep ini menjadi landasan penting dalam mengevaluasi efektivitas layanan digital, termasuk dalam konteks penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional melalui aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu,

penelitian ini dilakukan di Kota Bandung yang memiliki cakupan kepesertaan sangat tinggi (98,52%) disertai dengan banyaknya laporan kendala teknis, sehingga dapat memberikan gambaran yang paradigmatik tentang tantangan layanan digital di kota metropolitan

Sejumlah sumber sekunder menunjukkan bahwa pengguna JKN di Kota Bandung masih kerap menemui sejumlah kendala saat menggunakan aplikasi Mobile JKN. (Pikiran Rakyat, 2024) melaporkan keluhan warga tentang kesulitan mengakses fitur pendaftaran antrian daring, yang berdampak pada efektivitas layanan di kota Bandung. Bukti ini didukung oleh data (Ombudsman Republik Indonesia, 2023) yang melaporkan lonjakan pengaduan tentang layanan BPJS Kesehatan di Jawa Barat, termasuk Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Hal ini didasari oleh pentingnya evaluasi terhadap implementasi transformasi digital di sektor kesehatan, mengingat aplikasi Mobile JKN telah menjadi sarana layanan publik yang digunakan oleh hampir seluruh peserta JKN di Indonesia, termasuk di Kota Bandung yang mencapai cakupan kepesertaan 98,52%. Namun di sisi lain, berbagai kendala teknis dan non-teknis masih sering dijumpai dalam penggunaan aplikasi tersebut, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu peneliti memilih judul "**Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung.**"

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat diidentifikasi permasalahannya diantara lain :

1. Kualitas layanan Mobile JKN belum optimal sehingga berpotensi menurunkan kepuasan peserta terhadap program JKN secara keseluruhan.

2. Pengguna masih mengalami berbagai hambatan teknis seperti kesulitan login, loading lambat, dan ketidaksesuaian data yang mengurangi keandalan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi.
3. Terdapat ketidaksesuaian antara harapan peserta akan layanan digital yang terintegrasi dengan realita masih adanya antrean manual di fasilitas kesehatan, yang mengindikasikan adanya gap antara ekspektasi dan realitas layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung terhadap aplikasi Mobile JKN?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berdasarkan persepsi peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung terhadap aplikasi Mobile JKN.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas layanan aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung

E. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermakna, baik dalam ranah teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diantisipasi dari penelitian ini antara lain:

1. **Manfaat Teoretis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang e-government dan kualitas pelayanan publik digital. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian akademis dengan menguji dan mengkontekstualisasikan model kualitas layanan (seperti SERVQUAL dan E-S-QUAL) pada aplikasi layanan publik yang bersifat mission-critical di sektor kesehatan. Temuan penelitian dapat menjadi referensi empiris mengenai faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia.

2. **Manfaat Praktis**

a. **Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat meningkatkan kapasitas dan kompetensi peneliti dalam menganalisis implementasi kebijakan publik berbasis digital, khususnya dalam mengukur kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Pengalaman dalam melakukan penelitian lapangan ini juga menjadi fondasi yang berharga untuk pengembangan penelitian selanjutnya di bidang transformasi digital governance, inovasi pelayanan publik, dan evaluasi kebijakan.

b. **Bagi BPJS Kesehatan Cabang Bandung**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang komprehensif dan berjenjang. Pertama, temuan penelitian akan berfungsi sebagai bahan evaluasi yang kritis dan berbasis data untuk mengukur efektivitas layanan Mobile JKN di tingkat pengguna. Kedua, dari hasil evaluasi tersebut, penelitian ini akan memberikan rekomendasi strategis yang konkret, yang dirumuskan berdasarkan identifikasi kendala teknis (seperti masalah login, loading, dan integrasi data) serta analisis dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Serta, rekomendasi ini dapat dijadikan panduan prioritas untuk perbaikan antarmuka pengguna

(user interface/UX), optimasi stabilitas server, dan peningkatan integrasi sistem dengan fasilitas kesehatan mitra di Kota Bandung.

c. Bagi Masyarakat (Peserta BPJS Kesehatan Kota Bandung)

Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi masyarakat pengguna BPJS Kesehatan di Kota Bandung. Dengan diterimanya rekomendasi dari penelitian ini oleh pihak berwenang, diharapkan terjadi perbaikan berkelanjutan pada kualitas layanan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi yang lebih andal, cepat, dan mudah digunakan akan meningkatkan pengalaman peserta dalam mengakses layanan kesehatan, menghemat waktu, dan pada gilirannya memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan digital yang diselenggarakan oleh pemerintah.

F. Kerangka Berpikir

BPJS Kesehatan telah melakukan inovasi digital dengan meluncurkan aplikasi Mobile JKN sebagai wujud implementasi transformasi digital pelayanan publik di sektor kesehatan. Inovasi ini diharapkan dapat memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan secara lebih efisien dan efektif (Safitri & Meirinawati, 2025). Namun, dalam konteks layanan elektronik (e-government), keberhasilan adopsi inovasi tersebut sangat bergantung pada kualitas pelayanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi. Berdasarkan teori kualitas layanan digital (*E-Service Quality*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 2005), kualitas layanan elektronik diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu efisiensi (*efficiency*), reliabilitas (*reliability*), pemenuhan layanan (*fulfillment*), dan privasi (*privacy*). Dimensi efisiensi berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses serta menggunakan aplikasi. Reliabilitas mengacu pada kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten dan bebas dari gangguan. Pemenuhan layanan berkaitan dengan kesesuaian layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna, sedangkan privasi menyangkut keamanan serta perlindungan data pribadi pengguna. Apabila keempat dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka kualitas layanan digital

dapat dikategorikan tinggi dan mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif.

Untuk memastikan bahwa layanan ini benar-benar memberikan kepuasan kepada pengguna, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini berfokus pada peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Bandung sebagai pengguna aplikasi dalam mengakses layanan kesehatan mereka. Dalam penelitian ini, kualitas layanan digital diposisikan sebagai variabel independen (X), yang mengacu pada sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu memberikan layanan yang mudah, andal, sesuai kebutuhan, dan aman bagi penggunanya.

Inovasi digital dalam pelayanan publik yang diwujudkan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN merupakan bentuk adaptasi terhadap tuntutan transformasi digital di era modern. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari bagaimana kualitas layanan digital tersebut mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan. Secara teoritis, tingkat kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka rasakan selama menggunakan aplikasi. Pengukuran kualitas layanan digital dalam penelitian ini mengacu pada teori *E-Service Quality* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Arvind Malhotra (2005). Model ini dirancang untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis elektronik dan terdiri atas empat dimensi utama, yaitu:

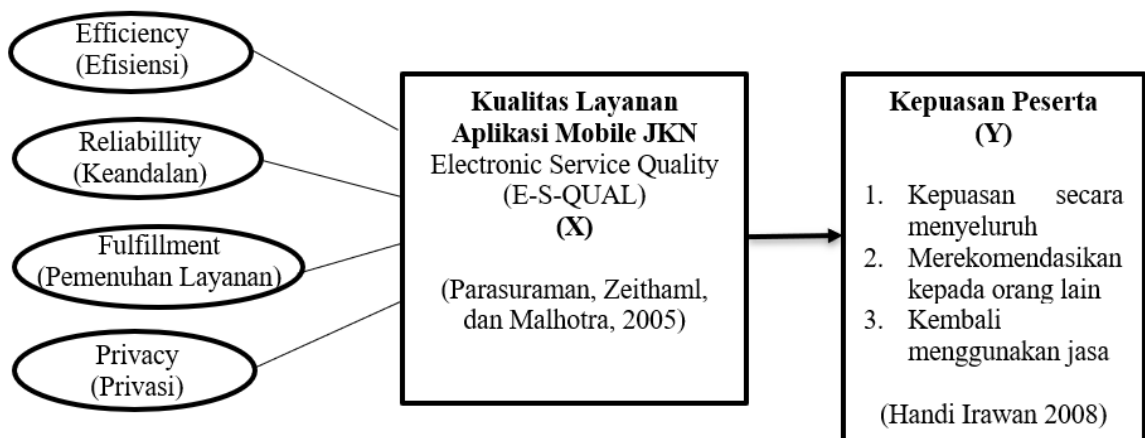
1. *Efficiency* (Efisiensi) Kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan aplikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten dan bebas dari kesalahan.
3. *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan) Kesesuaian layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
4. *Privacy* (Privasi) Tingkat keamanan serta perlindungan data pribadi pengguna.

Keempat dimensi tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu memberikan layanan digital yang berkualitas kepada penggunaannya. Apabila pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi, layanan berjalan dengan andal, fitur yang tersedia sesuai kebutuhan, serta data pribadi terlindungi dengan baik, maka kualitas layanan digital dapat dikategorikan tinggi. Sementara itu, Kepuasan Pelanggan (Y) dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh (Handi Irawan, 2008). Kepuasan pelanggan merupakan respon evaluatif setelah menggunakan suatu jasa, yang tercermin melalui tiga indikator utama, yaitu:

1. Kepuasan jasa secara menyeluruh
2. Merekomendasikan kepada orang lain
3. Kembali menggunakan jasa

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah bahwa Kualitas Layanan Digital (X) yang diukur berdasarkan teori (Parasuraman et al., 2005) diduga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dikonseptualisasikan oleh (Irawan, 2008). Artinya, semakin tinggi kualitas layanan digital yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Mobile JKN, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta dalam menggunakan layanan tersebut.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah Peneliti (2026)