

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan yang didirikan oleh menteri kesehatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan fokus utamanya pada upaya peningkatan kesehatan serta pencegahan pada wilayah tugasnya (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Salah satu pelayanan yang digunakan oleh puskesmas adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Hal ini mengingat sejak tanggal 1 September 2018, pemerintah mewajibkan peserta BPJS untuk memanfaatkan sistem rujukan *online* yang dikenal sebagai *Health Facilities Information System* (HFIS). Sistem ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan peserta BPJS, khususnya dalam hal rujukan medis. Proses rujukan *online* tersebut terintegrasi dengan aplikasi *Primary Care* BPJS Kesehatan, yang dipakai oleh staf dan dokter di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), guna memverifikasi data identitas anggota berbasis website (Tempo, 2018).

Hal ini karena BPJS Kesehatan berperan dalam penyelenggaraan program JKN dengan target seluruh warga Indonesia menjadi anggota BPJS Kesehatan. Pada saat ini, peserta BPJS dapat melakukan pendaftaran dengan menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari inovasi digital BPJS Kesehatan dalam merespons perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. *Mobile* JKN dirancang guna mempermudah peserta dalam mengakses layanan yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang atau pada fasilitas kesehatan (BPJS, 2017). Aplikasi *mobile* JKN dapat digunakan melalui perangkat *smartphone*, sehingga memungkinkan untuk bisa melakukan pendaftaran *online*, mengakses informasi kepesertaan, pengecekan iuran peserta, serta memperoleh pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL). Peserta yang belum membawa

kartu BPJS Kesehatan saat berobat bisa menunjukkan aplikasi *mobile* JKN kepada petugas. Dalam aplikasi ini, setiap akun terdaftar berdasarkan kartu keluarga, bukan individu (Wulanadary et al., 2021). Menurut data BPJS Kesehatan tahun 2022 dalam penelitian Hakim et al. (2024), jumlah peserta yang telah mendaftar melalui aplikasi ini mencapai 241,7 juta jiwa. Pertumbuhan pengguna aplikasi *mobile* JKN menunjukkan perkembangan yang positif, dengan target pada tahun 2024 mencapai 98% dari seluruh peserta JKN di Indonesia. Namun, angka ini mengindikasikan bahwa BPJS Kesehatan perlu meningkatkan akses pelayanan kesehatan, dari segi kemudahan penggunaan maupun ketersediaannya. Melalui aplikasi *mobile* JKN BPJS melakukan inovasi kesehatan dan telah berhasil meningkatkan efektivitas layanan dengan mempercepat proses pelayanan, memastikan ketepatan, serta menerapkan sistem yang inklusif (Wulanadary & Ikhsan, 2021).

Aplikasi *mobile* JKN sendiri telah di perkenalkan kepada masyarakat sejak tahun 2017 dengan kehadiran aplikasi *mobile* JKN berfungsi untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan kesehatan tanpa harus mengantre lama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan (FKRTL) (News.com, 2020). Oleh sebab itu, perlu menilai tingkat kepuasan aplikasi *mobile* JKN salah satunya menggunakan metode *Servqual* pendekatan ini diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada studi mereka di bidang layanan. Metode *Servqual* terdiri dari 5 aspek yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* Zulian. Y,2002 dalam (Jiwantara et al., 2021). Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Analisis diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah menurut nasabah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik (Prananda et al., 2021). Berdasarkan analisis

*servqual* pada aspek *responsiveness* dan *empathy* masih belum memenuhi ekspektasi pengguna karena respon petugas terhadap permasalahan yang di hadapi oleh pengguna kurang cepat dan tanggap sementara fitur dalam aplikasi kurang berfungsi dengan baik (Bahri et al., 2022).

Studi pendahuluan yang sudah dilaksanakan peneliti pada tanggal 15 Februari- 15 Maret 2025 di Puskesmas Seyegan, jumlah pengguna *mobile* JKN sebanyak 1.360 setiap tahunnya, Puskesmas seyegan sudah memfasilitasi adanya pendaftaran online menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Selain itu, berdasarkan wawancara kepada 2 responden ditemukan permasalahan yang di alami oleh peserta seperti registrasi yang sulit karena harus mengingat nomor *handphone* yang sudah di daftarkan, permintaan informasi dan keluhan pasien tidak segera ditanggapi, seperti saat aplikasi mengalami keterlambatan merespon (terjadi *loading* lama hingga aplikasi error), ketidak sesuaian jawaban atau keluhan yang di sampaikan peserta. Hal ini menyebabkan layanan pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile* JKN kurang efektif dan kurang memuaskan, sehingga masih terdapat pasien yang belum merasa puas terhadap aplikasi *mobile* JKN. Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan topik "Tingkat Kepuasan Penggunaan Layanan Aplikasi *Mobile* JKN Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Seyegan".

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada studi ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online mobile* JKN?".

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan umum**

Mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna aplikasi *mobile* JKN

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui karakteristik pasien berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan pendidikan di Puskesmas Seyegan

- b. Mengidentifikasi kategorikal tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* JKN
- c. Melihat tabulasi silang tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* JKN

#### **D. Manfaat**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini mampu memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN, serta diharapkan menjadi alat untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis yang dipelajari di lingkungan perkuliahan.

##### **2. Manfaat Praktisi**

###### **a. Bagi puskesmas**

Menjadi dasar yang akan digunakan untuk menilai serta dapat meningkatkan kualitas layanan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Seyegan.

###### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau saran bagi peneliti yang lainnya, dan menjadi landasan untuk evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan yang tersedia pada aplikasi *mobile* JKN.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Kusumawardhani et al., 2022)	Efektivitas <i>Mobile Jkn</i> Bagi Masyarakat: Literature Review (2022)	Masyarakat merasa puas dengan layanan yang ditawarkan oleh Aplikasi <i>Mobile JKN</i> karena kemudahan penggunaannya. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mendaftar langsung pada aplikasi jika belum terdaftar dalam BPJS Kesehatan sebagai peserta baru. Selain itu, peserta juga dapat memperbarui data anggota keluarga dan mengakses berbagai informasi terkait JKN-KIS. Aplikasi <i>Mobile JKN</i> memungkinkan peserta memperoleh layanan dan informasi dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, BPJS Kesehatan terus aktif dalam menyosialisasikan aplikasi ini agar semakin banyak peserta yang memanfaatkannya.	Topik penelitian berkaitan dengan kepuasan pasien atas layanan yang diberikan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Metode yang dipakai oleh peneliti yaitu tinjauan literatur yang digunakan sebagai dasar penelitian
2.	(Nihriroh et al., 2023)	Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Menggunakan Impotance Performance Analysis	Berdasarkan hasil pengujian, responden merasa puas dengan tingkat kesesuaian mencapai 65,98% adapun dimensi yang perlu diprioritaskan oleh organisasi dalam pengembangan aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	Judul penelitian yang digunakan sama yaitu berkaitan dengan kepuasan pasien atas layanan yang disediakan oleh aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Metode yang digunakan peneliti yaitu metode <i>Importance-Performance Analysis</i> untuk mengetahui

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		(2023)			kualitas aplikasi <i>mobile</i> JKN
3.	(Nurul Jannah et al., 2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan Metode EUCS (2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengguna berdasarkan beberapa dimensi adalah sebagai berikut: dimensi <i>content</i> sebesar 79,96%, <i>accuracy</i> 78,75%, <i>format</i> 78,30%, <i>ease of use</i> 79,92%, dan <i>timeliness</i> 78,14%. Hasil dari analisis deskriptif, kualitas layanan pada aplikasi ini berada pada tingkat "puas." Masih diperlukan perbaikan agar aplikasi dapat lebih optimal dalam memenuhi tugas dan kebutuhan pengguna.	Topik penelitian berkaitan dengan kepuasan pasien atas layanan yang disediakan oleh aplikasi MJKN	Metode pada studi ini yaitu EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
4.	(Firmana et al., 2023)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Jkn <i>Mobile</i> Dengan Metode Servqual Di Klinik Beringin (2023)	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pengguna aplikasi merasakan puas. Ini terjadi karena menu dan fitur yang masih belum berfungsi secara optimal serta kurangnya respons petugas dalam menangani masalah atau kendala yang dialami oleh pengguna.	Metode penelitian ini sama yaitu menggunakan metode Servqua	Lokasi dan tahun penelitian berbeda