

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS Kesehatan memiliki kemajuan baru dengan peluncuran aplikasi *Mobile JKN*. Ini adalah inovasi digital *Mobile JKN* yang membantu peserta JKN mendapatkan layanan medis (Bancin *et al.*, 2023). Di era digital, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang telekomunikasi, informasi, dan media, berkembang lebih cepat daripada sebelumnya, ketika pengguna jaminan kesehatan BPJS sudah berpindah ke dalam sistem *Mobile* atau aplikasi (Fardhoni *et al.*, 2022). Mayoritas orang sekarang sudah terdaftar dalam BPJS, tetapi masih sedikit peserta yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, keluhan pengguna terhadap penggunaan aplikasi adalah diantaranya bahwa tingkat keamanan kurang dilihat dari proses masuk aplikasi tanpa sandi, pengguna tidak memiliki cukup memori *Handphone*, proses registrasi aplikasi yang sering gagal sehingga harus datang ke kantor cabang (Sapti, 2019).

Menurut data dari (BPJS Kesehatan, 2024) di Indonesia sampai dengan 30 April 2024 data peserta JKN adalah sebesar 269.665.007 orang atau mencakup 97,27% dari 279,1 juta penduduk Indonesia, sedangkan menurut data yang dikumpulkan pada 27 Mei 2022, 16.346.826 orang di seluruh Indonesia telah menggunakan aplikasi *Mobile JKN* (Bahri *et al.*, 2022). Sampai bulan Mei 2024, dari jumlah penduduk 41,4 juta jiwa di Jawa Timur, sebanyak 38,7 juta jiwa atau 93,3 persen telah menjadi peserta Jaminan kesehatan nasional (Chausar, 2024). Sampai 10 Januari 2022, 1.012.604 orang, atau 78.87% dari 1.283.961 orang, telah mengikuti program JKN-KIS di Kabupaten Gresik (Dinas Komunikasi dan

Informatika, 2022). Berdasarkan data dari Puskesmas Kebomas Gresik data peserta BPJS Kesehatan sampai dengan bulan Juli 2024 sebesar 31.770 orang, sedangkan pengguna aplikasi *Mobile JKN* selama 6 bulan terakhir adalah 184 orang, ini menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah peserta BPJS dan pengguna aplikasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 5 Agustus 2024 didapatkan hasil dari 10 responden, 6 diantaranya merasa kurang puas dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* dengan alasan pada pendaftaran tidak ada poli KIA di dalamnya, pada saat pendaftaran tidak terbaca pada sistem Puskesmas, dan masih perlu datang ke kantor BPJS ketika terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi. Dan diantara 4 pasien yang puas dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan alasan penggunaan yang mudah dan membantu dalam mendapatkan pelayanan medis, tanpa membawa fisik kartu BPJS lagi. Menurut (Bahri *et al.*, 2022) beberapa masalah yang sering dihadapi oleh peserta diantaranya adalah proses registrasi dan login yang rumit karena harus mengingat nomor *handphone* yang telah didaftarkan sebelumnya sehingga peserta menganggap sulit untuk mengakses pelayanan melalui perangkat *Mobile JKN*, menu aplikasi yang tidak lengkap, salah satu menu yang tidak tersedia adalah perubahan nomor *handphone* di aplikasi, informasi yang disajikan di aplikasi yang tidak dimengerti, adanya keluhan dan permintaan informasi peserta yang lama tidak dijawab atau bahkan tidak dijawab, aplikasi mengalami keterlambatan dalam merespon permintaan peserta, seperti loading lama atau *error*.

Semua kantor cabang BPJS Kesehatan harus melakukan sosialisasi terkait penggunaan *Mobile JKN*. Ini dapat dilakukan oleh individu, Badan Usaha, atau

lembaga pemerintah. Diharapkan kehadiran *Mobile JKN* akan mengurangi antrian yang panjang di kantor BPJS Kesehatan (Sari, 2021). Selain itu, jika kartu BPJS tertinggal saat dibutuhkan untuk berobat, peserta BPJS dapat menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan menunjukkan kartu elektronik mereka kepada petugas. Pada aplikasi *Mobile JKN*, mereka terdaftar sebagai kartu keluarga, bukan kartu individu (Fitriyani & Prasastin, 2023). Proses pelayanan kesehatan peserta BPJS harus diperbaiki dengan meningkatkan koordinasi antara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan pemerintah mengenai alokasi dana, sarana dan prasarana, dan sumber daya. agar dapat memberikan layanan kesehatan yang lancar kepada peserta BPJS (Astutik *et al.*, 2020). Tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan sangat penting untuk mengembangkan sistem penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan, menghemat waktu dan biaya, dan memaksimalkan dampak pada populasi sasaran (Noerhidayah *et al.*, 2023).

Kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dapat dikatakan baik jika pasien juga puas dengan menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian tentang hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian adalah “Apakah ada hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Kebomas Gresik.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.
3. Menganalisis hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi tentang hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi BPJS

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan sebagai masukan bagi BPJS cabang Gresik, untuk mengetahui hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

2. Manfaat bagi responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi kepada peserta yang berada di Gresik, yang berguna untuk menambah pengetahuan tentang kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN*.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk dasar dan mengembangkan penelitian berikutnya terkait dengan hubungan kualitas layanan digital aplikasi *Mobile JKN* dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kebomas Gresik.

