

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi yang berkembang pesat pada saat ini, menjadikan masyarakat tidak bisa lepas dari perangkat digital. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat sekitar yang sering menggunakan *smartphone* atau perangkat *mobile* digital canggih dalam keseharian mereka. Namun, seiring banyaknya pengguna perangkat membuat para instansi berlomba-lomba untuk menghasilkan aplikasi yang dapat digemari oleh banyak orang. Tentunya aplikasi tersebut harus cepat, mudah, efisien dan dapat menyesuaikan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.¹

Salah satunya inovasi dari instansi pemerintah yaitu BPJS Kesehatan yang meluncurkan aplikasi seluler bernama *Mobile JKN* pada 15 November 2017 dan sampai sekarang masih eksis digunakan oleh masyarakat. *Mobile JKN* hadir untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Aplikasi ini menerapkan *self service*, yang berarti para pengguna dapat mengakses serta menggunakan aplikasi secara mandiri melalui *smartphone* dimanapun dan kapanpun tanpa ada batasan waktu.² Tentunya, semua ini bisa didapatkan jika aplikasi tersebut memiliki kualitas layanan yang baik.

Kualitas layanan sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.³ Sedangkan, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima.⁴ Oleh karena itu, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam tercapainya sebuah kepuasan yang dirasakan pada diri pengguna aplikasi sehingga sesuai dengan keinginan dan

kebutuhan pengguna itu sendiri. Jadi, semakin baik kualitas aplikasi yang ada maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Salah satu model untuk mengukur gambaran kualitas layanan pengguna aplikasi yaitu *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Model *E-Servqual* ini sudah banyak digunakan oleh para peneliti sebagai model yang dapat diterima untuk mengukur kualitas pelayanan. Hal ini tentunya dilihat dari seberapa optimal aplikasi memberikan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, pelayanan yang efisien, serta kemudahan saat melakukan transaksi dan mengakses informasi.⁵ Dengan 7 indikator utama yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Pemenuhan (*Fulfillment*), Keandalan (*Reliability*), Keamanan (*Privacy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kompensasi (*Compensation*), dan Kontak (*Contact*).⁶

Dari ketujuh indikator tersebut yaitu pertama ‘Efisiensi (*Efficiency*)’ menunjukkan seberapa mudah pengguna dapat mengakses aplikasi, yang kedua ‘Pemenuhan (*Fulfillment*)’ mengacu pada seberapa tepat janji layanan yang diberikan, yang ketiga ‘Keandalan (*Reliability*)’ menunjukkan aplikasi dapat diakses kapan saja atau tidak terbatas, yang keempat ‘Keamanan (*Privacy*)’ menyangkut perlindungan data pribadi pelanggan agar tidak disebarkan ke pihak lain, kelima ‘Daya Tanggap (*Responsiveness*)’ mengukur apakah dapat memberikan jawaban atau bantuan saat pengguna mengalami masalah atau mengajukan pertanyaan, keenam ‘Kompensasi (*Compensation*)’ mencakup penggantian biaya penanganan jika terjadi masalah dan ketujuh ‘Kontak (*Contact*)’ untuk menghubungi baik secara *online* maupun telepon.⁶

Sedangkan untuk Kepuasan Pengguna atau *User Satisfaction*, terdapat beberapa indikator yang diperlukan diantaranya yaitu pertama ‘Perasaan puas akan produk dan pelayanan’ yang berarti pengguna merasa senang, nyaman, dan sesuai dengan harapan terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan, yang kedua yaitu ‘Selalu menggunakan produk’ yang berarti pengguna merasa produk tersebut bermanfaat dan relevan, sehingga menjadi pilihan utama mereka dalam memenuhi kebutuhan, yang ketiga yaitu

‘Merekomendasikan kepada orang lain’ yang berarti pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap produk sehingga mereka bersedia memberikan saran atau rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakannya, serta yang keempat yaitu ‘Terpenuhinya harapan pengguna’ yang berarti produk atau layanan telah mampu menjawab ekspektasi dan kebutuhan pengguna dengan optimal. Keempat hal ini menjadi komponen penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan seseorang.⁷

Menurut Profil Kesehatan Kabupaten Cirebon tahun 2023, data cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional penduduk kabupaten Cirebon tahun 2023 telah mencapai 98,4%. Hal ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun 2022 yang hanya sebesar 96,0%. Dengan capaian kepesertaan tersebut, maka kabupaten Cirebon sudah mencapai *Universal Health Coverge* (UHC).⁸ Dari banyaknya jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka pengguna aplikasi *Mobile JKN* pun semakin hari akan bertambah sehingga sangat dibutuhkan pemantauan terkait jalannya aplikasi.

Menurut Profil Puskesmas Mundu tahun 2024, kunjungan rawat jalan di Puskesmas Mundu tahun 2024 mencapai 45.690 pasien, data ini meningkat dari tahun 2023 yang hanya mencapai 44.543 pasien. Cakupan rawat jalan di puskesmas sebesar 110% dari jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Mundu tahun 2024 yang berjumlah 40.192 pasien.⁹ Hal ini selaras dengan upaya Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon yang diliput oleh Junaedi tahun 2024 dalam portal berita Kabar Cirebon. Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon mulai mendorong penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di seluruh puskesmas dan rumah sakit daerah. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon Hj. Neneng Hasanah menyatakan bahwa pendaftaran online memudahkan masyarakat mengakses pelayanan agar masyarakat mengetahui kepastian waktu kedatangan dan nomor antrean.¹⁰

Namun, penerapan sistem ini masih dilakukan secara bertahap, karena berdasarkan ulasan pengguna aplikasi *Mobile JKN* yang ditunjukkan oleh

Google Play Store yang diakses pada 12 Desember 2024 aplikasi ini memiliki rating 4,3 dengan 735 ribu ulasan namun dari banyaknya ulasan-ulasan baik yang diberikan oleh pengguna, masih terdapat pengguna yang memberikan ulasan kritis serta bintang satu dikarenakan sering terjadi kesalahan (*error*) dan kesulitan saat menggunakan menu atau fitur-fitur aplikasi sehingga menghambat saat ingin melakukan pendaftaran *online*. Maka, layanan pendaftaran di puskesmas tetap disediakan melalui dua jalur *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* dan secara langsung (*offline*) di fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mutia Kumala Sari tahun 2024 dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan pada Aplikasi *Mobile JKN* terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi” menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pada aplikasi *mobile JKN* dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kota Jambi. Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan pemanfaatan layanan antrean melalui aplikasi *Mobile JKN* yang berkualitas baik terbukti dapat meningkatkan kepuasan para pengguna nya.¹¹

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana Hubungan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile JKN* pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan Antara Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon
- b. Untuk mengetahui Kepuasan Pasien BPJS pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan Antara Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile* JKN pada Fitur Pendaftaran Pelayanan Antrean terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mundu Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan tentang penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di puskesmas khususnya terkait fitur pendaftaran layanan antrean berkaitan dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile* JKN.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi serta dapat meningkatkan kinerja para petugas pendaftaran agar dapat lebih memahami aplikasi *Mobile* JKN dan dapat mengedukasi nya kepada pasien yang belum mengetahui atau memahami *Mobile* JKN.

b. Bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kepustakaan dan pengetahuan tentang analisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi *Mobile* JKN di puskesmas.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai cara menganalisis dan mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di puskesmas

d. Bagi peneliti lainnya.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk peneliti selanjutnya agar mengetahui kekurangan dan kelebihan tentang aplikasi *Mobile* JKN dan hubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Mutia Kumala Sari (2021)	Hubungan Antara Kualitas Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi. ¹¹	Kuantitatif Deskriptif	Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna	Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, pengukuran variable yang digunakan, lokasi penelitian yang dituju serta populasi dan sampel yang digunakan.
2.	Muhammad Isnal fajri Darmawan (2023)	Hubungan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i>	Kuantitatif	Kualitas Layanan, Kepuasan pengguna	Perbedaan terletak pada jumlah variable yang diteliti, populasi dan

		JKN Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> Di Klinik Hanis Jepara. ¹²			sampel yang digunakan, cara pengukuran variabel, focus penelitian, serta lokasi penelitian.
3.	Intan Ardianto (2023)	Hubungan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> Di Klinik Hanis Jepara. ¹	Kuantitatif Deskriptif	Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna	Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, tujuan penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dan tempat penelitian.
4.	Dwi Anastasya, Ahmad Husaein & Lies Aryani (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Menggunakan Metode <i>E-Servqual</i> Untuk Pengguna Di Kota Jambi. ¹³	Kuantitatif	Kualitas layanan dan Kepuasan Pengguna	Perbedaan terletak pada uji penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel yang digunakan serta tempat penelitian.
5.	Erlinien Telaumbanua (2024)	Tingkat Kepuasan Layanan Aplikasi <i>Mobile Jkn</i> Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. ¹⁴	Deskriptif	Kepuasan Pasien	Perbedaan terletak pada metode penelitian yang dilakukan, jumlah variable yang diteliti, cara pengukuran yang dilakukan, sampel dan populasi yang digunakan dan tempat penelitian.