

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program untuk jaminan sosial atau dikenal dengan nama Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) ditujukan untuk memenuhi dan menyelenggarakan pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak kepada setiap peserta atau anggota keluarganya. Hal ini diatur dalam UU No.24 Tahun 2011.¹

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan asuransi dibidang kesehatan yang awalnya dikelola oleh PT. ASKES dan sekarang telah berubah menjadi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan oleh BPJS. Kemenkes juga mengatakan jaminan social merupakan upaya pemetintah agar masyarakat mendapatkan keadilan dalam bidang kesehatan. Dalam praktiknya JKN, BPJS adalah bagian dari SJSN (Sistem Jaminan Sosisal Nasional). SJSN itu sendiri telah dilaksanakan melalui jaminan kesehatan nasional bersifat mandatory (wajib setiap masyarakat Indonesia sebagaimana di atur dalam UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.²

Sosialisasi Mobile JKN telah dilaksanakan diseluruh kantor cabang BPJS Kesehatan. Sosialisasi dilaksanakan baik melalui perorangan, Badan Usaha, atau instansi pemerintah.³ Selanjutnya, sejak peresmian launching Mobile JKN kini jumlah peserta yang telah mengunduh Mobile JKN pun meningkat setiap tahunnya. Diharapkan dengan hadirnya Mobile JKN akan meminimalisir dan mengatasi antrian panjang panjang di kantor-kantor BPJS Kesehatan

Pada tanggal 1 Januari 2014 Pemerintah resmi mengoperasikan BPJS Kesehatan atas perintah Undang-Undang BPJS.⁴ BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang memiliki target dimana pada tahun 2019 seluruh penduduk Indonesia harus menjadi peserta BPJS Kesehatan.⁵ Untuk menjadi peserta BPJS sekarang sudah bisa daftar dengan menggunakan aplikasi mobile JKN.

Saat ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk melakukan inovasi digital. Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi yang bernama “Mobile JKN”. Mobile JKN hadir sebagai salah satu sarana untuk mempermudah kebutuhan peserta dan calon peserta JKN-KIS. Pada dasarnya, Mobile JKN adalah kegiatan administratif yang biasa dilakukan di kantor cabang atau fasilitas Kesehatan.⁶

Aplikasi mobile JKN dijelaskan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi yang dapat diakses pada *smartphone*. Terobosan terbaru BPJS melalui aplikasi supaya memudahkan dalam pendaftaran *online*, serta memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Kemudahan lainnya bagi peserta yang lupa membawa kartu BPJS saat pengobatan dapat menggunakan aplikasi JKN, maka kartu BPJS bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.⁷

Saat ini, jumlah peserta program JKN-KIS per 1 Januari 2019 tercatat sebanyak 215.784.340 jiwa. Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 3,8% dari tahun 2018, yaitu sebanyak 207.834.315 jiwa per 31 Desember 2018. Peserta JKN-KIS memiliki enam golongan jenis kepesertaan, yaitu Penerima Bantuan Iuran-APBN (PBI-APBN) sebanyak 96.643.963 jiwa, Penerima Bantuan Iuran- APBD (PBI-APBD) sebanyak 33.149.203 jiwa, Pekerja Penerima Upah-Pegawai Negeri (PPU-PN) sebanyak 17.206.407, Pekerja Penerima Upah-Badan Usaha (PPU-BU) sebanyak 32.697.826, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)-Pekerja Mandiri sebanyak 30.948.016, dan Bukan Pekerja sebanyak 5.138.925.⁶

BPJS menargetkan pada tanggal 1 Januari 2020 kepesertaan bersifat wajib bagi rakyat Indonesia untuk membuat BPJS. Seluruh penduduk Indonesia yang berjumlah 257,5 juta jiwa menjadi peserta Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). *Universal Health Coverage* (UHC) atau mengcover kesehatan seluruh masyarakat yang ada di Indonesia.⁸

Berdasarkan data dari Wilayah Kerja Kantor Cabang BPJS Jambi Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Peserta BPJS Wilayah Kerja Kantor Cabang Jambi Tahun 2020

No	Kabupaten / Kota	Jumlah peserta
1	Kota Jambi	600.903
2	Muaro Jambi	257.692
3	Batang Hari	231.87
4	Tanjung Jabung Barat	208.68
5	Tanjung Jabung Timur	143.539
Total		1.046.189

Sumber : *BPJS Kesehatan Jambi 2021*

Data peserta BPJS di Wilayah Kerja Kantor Cabang Jambi Tahun 2020 dengan total keseluruhan yaitu 1.046.189 peserta. Untuk data tertinggi peserta yang menggunakan BPJS yaitu di Kota Jambi dengan jumlah 600.903 peserta. Sedangkan untuk data peserta yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN yaitu berjumlah 9.846 peserta.⁹

Perkembangan teknologi informasi masa kini, BPJS Kesehatan membuka pendaftaran dan mudah dilakukan dengan berbagai cara seperti pendaftaran langsung ke kantor BPJS terdekat, dan selanjutnya dapat melakukan pendaftaran *online* dengan bantuan internet membuka situs <https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/> dan yang ketiga yaitu melakukan pendaftaran secara online pada aplikasi mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasioanl) yaitu dengan smartphone atau handphone.⁶

Kepuasan (Satisfaction) adalah suatu perasaan baik senang ataupun kecewa yang datang kerana membandingkan kinerja suatu produk yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi.¹⁰ Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*), kepuasan pelanggan adalah tujuan dan juga

sarana dalam pemasaran. Perusahaan harus lebih baik dalam memperhatikan kepuasan pelanggan, karena jika kurang memperhatikan kepuasan pelanggan, pelanggan dapat menyebarkan berita baik atau buruk kepada seluruh dunia melalui media internet atau sejenisnya.¹¹

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan melalui survei kepuasan pelanggan, secara konseptual pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai pertama, Kesesuaian harapan merupakan kesamaan antara kinerja produk yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan realita yang didapatkan dan dirasakan oleh pelanggan. Kedua, Minat berkunjung kembali merupakan suatu keinginan pelanggan untuk berkunjung kembali atau keinginan untuk membeli ulang terhadap produk tersebut. Ketiga, Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk memberitahu kepada yang lain, atau merekomendasikan atau memberi saran terhadap produk tersebut kepada orang lain.¹⁰

Dalam konteks Mobile Application, yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa yaitu Electronic Service Quality (E-S-QUAL). E-S-QUAL didefinisikan sebagai seberapa jauh suatu situs mampu memberikan fasilitas yang optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti belanja, pembelian dan pengiriman produk, layanan secara efisien, ketersediaan dan kelengkapan informasi, serta kemudahan bertransaksi akan mempengaruhi minat dan kepercayaan pelanggan dalam penggunaan jasa.¹²

Tujuh dimensi *E-Service Quality* sebagai pengukur kualitas jasa online, yaitu 1) *Efficiency*, mengacu kepada kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses suatu *website*, kemudahan dalam pencarian produk yang dibutuhkan dan kemudahan mendapatkan informasi tentang produk tersebut, serta meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. 2) *Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan ketersediaan situs, dan menjalankan fungsinya dengan baik. 3) *Fulfillment* (pemenuhan) mengacu kepada akurasi janji pelayanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman yang tepat waktu, 4) *Privacy* (kerahasiaan) berkenaan dengan jaminan terkait data pribadi seseorang yang tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa

informasi kartu pelanggan terjamin keamanannya. 5) *Responsiveness* (ketanggapan) mengukur kecepatan respon dalam pemberian informasi kepada pelanggan ketika bermasalah dan menjawab pertanyaan dari pelanggan. 6) *Compensation* (kompensasi) meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk. 7) *Contact* (kontak) yaitu memberikan kemudahan berbicara dengan staf layanan pelanggan baik secara online atau melalui telepon.¹³

Berdasarkan hasil penelitian⁷ dengan judul penelitian Inovasi BPJS Kesehatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Aplikasi Mobile JKN serta tujuannya yaitu untuk mengkaji efektivitas inovasi pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Mobile JKN. Untuk hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi yang sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan Aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan hasil penelitian¹⁴ dengan judul penelitian Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan hasil penelitian bahwa Variabel *Reliability* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *fulfillment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Privacy* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Variabel *Contact* berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap kepuasan peserta JKN-KIS BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F) variabel *reliability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil penelitian¹⁵ dengan judul penelitian kepercayaan public (*Public Trust*) terhadap *E-Government* : studi kasus penggunaan *E-Mobile* BPJS Kesehatan di Kota Makassar yang bertujuan untuk analisa tingkat kepercayaan pada publik (*citizen trust*) terhadap pelayanan jaminan kesehatan yang berbasis elektorinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan selaku provider jaminan kesehatan nasional dalam hal ini adalah pemerintah dan aplikasi *E-Mobile* JKN cukup tinggi pada kedua dimensi yang dianalisis yaitu dimensi *trust of the internet dan trust of the government*. Maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat memberikan manfaat dan kepuasan pada masyarakat. Akan tetapi pada tingkat kepercayaan atas kerahasiaan data pribadi yang presentasenya cukup rentan.

Berdasarkan hasil penelitian¹⁶ yang dengan tujuan penelitian untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat tentang informasi mengenai fasilitas BPJS dengan cara cepat, efektif dan akurat dan hasil penelitian ini terdapat bahwa informasi berbasis *mobile* atau android di Kota Beliuang telah mencapai keberhasilan dengan adanya sistem informasi pemetaan fasilitas kesehatan BPJS di Kota Beliuang. Tambahan dari keunggulan aplikasi ini ialah masyarakat mendapatkan informasi untuk pencarian lokasi fasilitas kesehatan yang melayani BPJS serta informasi yang kertekaitan dengan faskes yang dituju secara cepat dan efisien. Pada saat proses pembuatan aplikasi dimodifikasikan dengan bahasa program Javascript, HTML, CSS, PHP dan lain-lain. Untuk tools pembuatan menggunakan Ionic Cordova, Sublime Text dan Ms. Visio. Aplikasi mobile berbasis android ini menggunakan metodologi *Ravid Application Development (RAD)* dan aplikasi ini juga dapat berjalan dengan baik pada semua perangkat android.

Hal yang menjadi substansial oleh BPJS Kesehatan adalah pengelola keuangan dalam penyelenggaraan program JKN. Bertambahnya pertumbuhan kepesertaan JKN berdampak pada peningkatan akses faskes. BPJS Kesehatan menghadapi situasi yang kontradiktif antara risiko pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan dirasakan. Setiap upaya peningkatan kualitas

sepada peserta membawa konsekuensi peningkatan risiko pembiayaan pelayanan kesehatan. Dibutuhkan kecermatan untuk pengelolaan keuangan agar kondisi likuiditas yang cermat dan konsisi likuiditas yang sangat di pengaruhi oleh regulasi.cybt.¹⁷

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada 10 peserta BPJS, 7 peserta di antaranya mengatakan mempunyai smarthpone android dan menggunakan aplikasi mobile JKN, sedangkan 3 peserta BPJS mengatakan mempunyai smartpone androin tetapi tidak menggunakan aplikasi mobile JKN. Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, peserta dan penyelenggara BPJS sangat terbantu. Sebelum adanya aplikasi mobile JKN, begitu banyak kendala dan kesulitan yang di alami oleh penyelenggara BPJS terhadap masyarakat. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat di Kota Jambi sulit mengakses faskes dengan keterbatasan tidak menyediakan layanan BPJS. Dengan adanya sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* JKN dapat memudahkan pemetaan faskes yang menyediakan layanan BPJS, sehingga lebih mudahkan pengguna untuk mendapatkan hasil dengan cepat dan sesuai dengan keinginan dan membantu kesulitan masyarakat alami.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian ini adalah untuk melihat Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran Hubungan Pelayanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN dalam menggunakan aplikasi mobile JKN
2. Untuk mengetahui gambaran Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi BPJS Kesehatan Cabang Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan Cabang Jambi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi kepesertaan BPJS untuk meningkatkan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

1.4.2 Bagi Peserta BPJS

Hasil penelitian ini dapat dijadikan penambahan informasi bagi peserta pengguna Aplikasi Mobile JKN.

1.4.3 Bagi Peneliti lain

Peneliti lain dapat menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan variabel yang beda dan bisa memperbaiki sistem Aplikasi Mobile JKN kedepannya agar lebih baik lagi.