

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin pesat, lebih dari setengah penduduk Indonesia melakukan aktivitas menggunakan internet dan secara online baik melalui perangkat komputer, tablet maupun telepon pintar. Penerapan teknologi sangat diperlukan dalam dunia bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi biaya dan waktu. (Krisdayanti, 2022). Umumnya trend teknologi saat ini adalah penggunaan perangkat lunak yang mengarah pada telepon pintar (*smartphone*) salah satunya dalam penggunaan *mobile application* seperti media sosial yang saat ini penggunaannya didominasi oleh generasi muda, oleh karena itu penting sekali untuk menyesuaikan perkembangan teknologi saat ini. (Lubis, Salim and Jefi, 2020).

Seiring perkembangan teknologi, BPJS Kesehatan tidak ketinggalan dalam meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), di Tahun 2017 BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi bernama *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang didasarkan pada manipulasi dengan menggunakan sentuhan yang mirip dengan tindakan dunia nyata seperti menggesek (*swiping*), mengetuk (*tapping*) mencubit (*pinching*) serta membalikkan cubitan untuk manipulasi obyek dilayar (Lubis, Salim and Jefi, 2020). *Mobile JKN* mampu melayani peserta tanpa ada batasan waktu dan tanpa harus datang ke kantor cabang BPJS Kesehatan.

Seringkali kantor cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian yang panjang untuk menyelesaikan berbagai macam kegiatan administratif peserta, dengan adanya *Mobile JKN* peserta dapat merasakan berbagai fitur untuk mengakses layanan JKN-KIS tanpa harus datang ke kantor seperti kemudahan untuk mengubah data kepesertaan, cek *virtual account*, mengetahui informasi

peserta, informasi iuran serta melakukan pendaftaran peserta baru. Aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai kepuasan pelayanan peserta di era saat ini .

Salah satu fitur *Mobile JKN* yaitu Pendaftaran peserta baru yang kini telah dapat dilakukan secara online menggunakan aplikasi *Mobile JKN* tanpa perlu datang ke kantor cabang yakni dengan mempersiapkan beberapa berkas yang diperlukan, masyarakat hanya perlu *download* dan *install* aplikasi *Mobile JKN*, kemudian peserta dapat melakukan pendaftaran baru tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan BPJS Kesehatan dalam mengurangi antrian.

Kepuasan peserta berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga tingkat kepuasan peserta JKN merupakan hal yang penting dan menjadi penyebab suatu pelayanan terbukti dapat memenuhi kebutuhan peserta. Kepuasan peserta yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* merupakan bagian dari mutu pelayanan. Pelayanan yang baik dan memuaskan dapat terwujud secara bersama artinya respon, kritik serta saran dari peserta tidak dijadikan sebagai serangan tetapi diterima sebagai koreksi terhadap pengembangan aplikasi *Mobile JKN* kedepannya. (Zainuka, 2022)

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Herlinawati, Banowati and Revilia, 2021) terkait aplikasi *Mobile JKN* yang dilakukan kepada 10 peserta yang berkunjung ke kantor BPJS Kesehatan didapatkan hasil 3 peserta (30%) tidak mengetahui tentang aplikasi *Mobile JKN*, 5 peserta lainnya (50%) lebih memilih untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan daripada memakai aplikasi *Mobile JKN* dengan alasan kurang paham dengan bahasa yang terdapat dalam aplikasi dan respon yang lama dari admin aplikasi *Mobile JKN* dan 2 peserta lainnya (20%) mengatakan berasal dari daerah yang sulit mendapatkan sinyal.

Hasil studi terdahulu yang dilakukan oleh penulis saat PKL di BPJS Kesehatan KLOK Bondowoso, pada pernyataan “Pelayanan administratif

mudah dan tidak berbelit-belit” 6 dari 15 responden masyarakat Bondowoso menyatakan kurang puas dikarenakan setiap kali ingin melakukan kegiatan administratif dikantor selalu diarahkan terlebih dahulu untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, peserta kesulitan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* sehingga peserta merasa tidak puas karena dirasa rumit dan kurang efektif dalam melakukan pelayanan mulai dari harus menginstall dan mendownload terlebih dahulu aplikasi *Mobile JKN* yang menghabiskan data selular, sedangkan mayoritas masyarakat Bondowoso merupakan peserta PBI yang dikategorikan kurang mampu sehingga saat mengakses internet pun cukup kesulitan karena tidak ada data selular. Selain itu keluhan dari peserta yang mencoba mendaftar di aplikasi *Mobile JKN* terkadang gagal, karena NIK peserta masih belum online sehingga mengharuskan peserta ke dispendukcapil terlebih dahulu, baru setelah NIK peserta telah online peserta dapat melakukan pendaftaran online di aplikasi *Mobile JKN*, Maka dari hal hal tersebut masyarakat merasa tidak puas dengan layanan aplikasi *Mobile JKN* khususnya dari segi penggunaannya yang kurang efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dari itu penulis melakukan penelitian untuk mengetahui tentang Gambaran Kepuasan Peserta JKN di Kabupaten Bondowoso terhadap Aplikasi *Mobile JKN*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Gambaran Kepuasan Peserta JKN di Kabupaten Bondowoso terhadap Aplikasi *Mobile JKN*?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum :

Untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Peserta JKN di Kabupaten Bondowoso terhadap Aplikasi *Mobile JKN*

1.3.2 Tujuan Khusus:

Mengetahui Gambaran kepuasan peserta JKN terhadap aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan :

1. Kemudahan Pengguna (*usability*)

2. Kualitas Informasi (*information quality*)
3. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*)

1.4 Manfaat Penelitian

Untuk memberikan masukan dan pemikiran terkait penerapan Program JKN di Kabupaten Bondowoso khususnya dalam penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN sehingga dapat dijadikan perbaikan dan saran dalam kebijakan yang akan datang.