# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Program dalam bidang sosial yang dikenal sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau secara umum disebut BPJS Kesehatan menyelenggarakan program JKN berdasarkan prinsip bahwa setiap orang di Indonesia memiliki akses menuju layanan kesehatan secara merata, adil, serta berkelanjutan. Peluncuran aplikasi mobile JKN pada 15 November 2017 menjadi salah satu inovasi digital BPJS Kesehatan. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini membantu pengguna JKN-KIS memenuhi kebutuhan mereka dan mengurangi keluhan antrian panjang (Rohmah et al., 2024).

Aplikasi ini dimaksudkan memudahkan peserta BPJS dalam mengakses berbagai layanan kesehatan, seperti pendaftaran rawat jalan secara online, melihat status kepesertaan, melihat perubahan data, dan mendapatkan informasi tentang antrean rumah sakit dan rujukan (Ananda et al., 2025). Dengan berkembangnya teknologi pendaftaran BPJS Kesehatan dapat dilakukan dengan beberapa cara. Pendaftaran dapat melakukan dengan cara datang langsung ke kantor BPJS terdekat, yang kedua dapat melakukan pendaftaran secara online pada komputer atau laptop pada laman *https://daftar.bpjs-kesehatan.go.id/* atau cara yang ketiga melakukan pendaftaran secara online pada aplikasi mobile JKN dengan smartphone atau handphone (Saryoko et al., 2021).

Pada penelitian Agustiansyah et al (2021) ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan model *Servqual* mencakup *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al (2025) tentang kualitas layanan aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit Santa Elisabeth medan tahun 2025 yang dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada pasien peserta BPJS menunjukan hasil bahwa kualitas layanan berada pada kategori baik sebesar (75,8%). Namun berdasarkan penelitian (Detya et al., 2026) didapatkan hasil berbeda terhadap nilai gap atau kesenjangan keseluruhan atribut *E-Servqual* dengan aplikasi mobile JKN adalah negative yang berarti bahwa kinerja kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi mobile JKN kepada pengguna belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Kemudian dalam penelitian (Putri & Maharani, 2023) didapatkan hubungan yang signifikan antara kualitas layanan mobile JKN yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *tangibility* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur perubahan data peserta menjadi fitur paling memuaskan (29%) serta tidak ada fitur yang tidak memuaskan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Wantias et al., 2025) menunjukan bahwa *Servqual* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas layanan aplikasi mobile JKN. Kemudahan penggunaan, kemanan data dan kualitas informasi menjadi faktor yang paling menetukan. Semakin baik layanan yang dirasakan oleh pengguna maka akan semakin baik pula persepsi mereka terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan (Kaulu et al., 2025) menunjukan hasil bahwa kualitas pelayanan terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan. Dengan demikian loyalitas pengguna layanan dapat terwujud apabila mereka merasakan kepuasan terlebih dahulu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Al-baldawi et al., 2026) menunjukkan bahwa integrasi antara model *Servqual* terbukti efektif dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan serta mengetahui dinamika kepuasan pasien secara mendalam.

Terdapat lima dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Adapun dimensi yang diteliti oleh peneliti meliputi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeless.* Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen. (Jannah et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Sihite (2025) tentang Analisa kepuasan pasien terhadap dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapatkan data bahwa sebagian besar pengguna mengatakan puas sebanyak 72,8%, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi mobile JKN telah diterima dengan baik oleh para pengguna, serta mampu memberikan tingkat kepuasan yang memadai.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Schapira et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa skor EUCS pada fase *prototype* mencapai nilai sebesar (4,30) dari skala 5. Sedangkan pada fase *high-fidelity* sebesar (3,91). Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam kategori baik. Model EUCS terbukti efektif

digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi kesehatan. Hal ini sejalan dangan penelitian yang dilakukan oleh (Prastyo et al., 2021) bahwa model EUCS yang mencakup *content, accuracy, format, ease of use,* dan *timeliness* terbukti sangat valid jika digunakan sebagai alat ukur kepuasan pengguna aplikasi maupun website. Dalam jurnal penelitian tersebut faktor paling dominan terdapat pada dimensi *ease of use* atau kemudahan dalam segi penggunaan.

Berdasarkan penelitian (Nurhalizah et al., 2024) dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna belum mencapai titik optimal akibat adanya hambatan pada aplikasi sehingga memberikan dampak dimana hal tersebut mampu membuat tingkat kepuasan pengguna menjadi menurun sehingga berdampak terhadap kualitas aplikasi. Amri et al (2022) mengemukakan bahwa terdapat dua skenario yang diakui jika layanan yang ditemui tidak memenuhi standar antisipatif mereka maka kualitas layanan akan dianggap tidak memuaskan sehingga mengarahkan konsumen untuk memahami bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka belum terpenuhi secara memadai, atau sebaliknya jika kualitas layanan memenuhi standar antisipatif mereka maka kualitas layanan akan dianggap memuaskan.

Apabila kualitas pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka hal tersebut menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi selanjutnya akan memengaruhi proses pengambilan keputusan pasien, khususnya dalam memilih untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut di masa mendatang (Agustiansyah et al., 2021). Selain itu berdasarkan penelitian Supawanhar et al (2025) ditemukan beberapa faktor

penghambat aplikasi mobile JKN yang dapat mempengaruhi kualitas aplikasi. Faktor yang kerap kali terjadi seperti gangguan jaringan internet yang menyebabkan aplikasi lambat. Selain itu rendahnya literasi digital sehinggan menyulitkan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi serta beberapa fitur yang dianggap membingungkan. Faktor tersebut membuat pengguna akan memberi dampak ketidakpuasan terhadap aplikasi sehingga berdampak juga terhadap kualitas layanan pada aplikasi.

Setelah dilakukan studi pendahuluan di RSI Sakinah Kota Mojokerto pada tanggal 21 April 2026 didapatkan data melalui observasi dan wawancara bahwa sebesar 67% dari 15 pasien yang saya jadikan narasumber di RSI Sakinah Mojokerto mengatakan bahwa beberapa kendala pada saat menggunakan aplikasi Mobile JKN ialah saat melakukan login aplikasi yang dimana mereka harus memasukkan kembali nomor email serta kata sandi, kemudian kendala terkait performa sistem juga sering dikeluhkan seperti aplikasi yang lambat (loading lama), *server down* saat jam sibuk, atau fitur yang tidak bisa diakses sementara waktu. Kondisi tersebut bisa berdampak pada pengalaman pengguna dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan 33% dari 15 pasien yang saya jadikan narasumber mengatakan tidak mengalami kendala pada saat mengoperasikan aplikasi. Beberapa kendala ini kerap kali dirasakan oleh pengguna lanjut usia atau yang kurang familiar dengan teknologi digital sehingga mereka kesulitan memahami fitur-fitur seperti pendaftaran pelayanan, perubahan data peserta, pengecekan kepesertaan dan lain sebagainya.

Sejalan dengan penelitian Siboro et al (2024) didapatkan data mengenai beberapa pasien BPJS yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan tenaga kesehatan yang bekerja di bagian pendaftran online menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi oleh peserta termasuk kesulitan melakukan registrasi dan login karena harus mengingat nomor handphone yang telah didaftarkan sebelumnya. Mereka juga merasa bahwa menu yang tersedia di aplikasi mobile JKN tidak cukup lengkap, serta beberapa informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat. Sejalan dengan penelitian Lumi et al (2023) ditemukan bahwa masyarakat bahkan PNS tidak tahu tentang cara penggunaan sistem jaminan kesehatan. Sehingga dengan adanya faktor tersebut menyebabkan pelayanan JKN menurun. Beberapa pengguna juga tidak memahami mekanisme pengelolaan yang baru untuk memberikan jaminan kesehatan bagi anggota keluarga mereka.

Manajemen perlu merumuskan strategi agar mutu pelayanan yang telah baik saat ini dapat terus dipertahankan guna menunjang kelancaran operasional di masa mendatang. Hal ini penting karena konsumen memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang diberikan (Kusumawati et al., 2023). Walaupun demikian pengaruh tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN tetap menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dapat memberikan dampak positif bagi berbagai kalangan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya diperlukan strategi implementasi yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna terutama bagi kelompok usia lanjut, seperti penyediaan pendampingan, bantuan

penggunaan aplikasi, maupun edukasi digital agar pengguna dapat memanfaatkan fitur aplikasi Mobile JKN secara lebih optimal (Wantias et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi mobile JKN memiliki peranan yang tinggi dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang mengkaji "Hubungan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien BPJS". Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan maupun fasilitas pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada para penerima layanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Kota Mojokerto?

## 1.3 Tujuan

### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Kota Mojokerto.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

**1.3.2.1** Mengidentifikasi kualitas layanan aplikasi Mobile JKN di RSI Sakinah Kota Mojokerto.

UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI

**1.3.2.2** Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap aplikasi Mobile JKN di RSI Sakinah Kota Mojokerto.

**1.3.2.3** Menganalisa hubungan antara kualitas layanan aplikasi Mobile JKN dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Di RSI Sakinah Kota Mojokerto.

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan dari penelitian bisa memperluas pemahaman dan pengetahuan dalam area manajemen pelayanan kesehatan serta sistem informasi kesehatan, khususnya berkaitan dengan kualitas layanan aplikasi digital dan kepuasan pasien.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1.4.2.1 Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan agar dapat dimanfaatkan sebagai alat ukur untuk meningkatkan mutu layanan aplikasi Mobile JKN.

#### 1.4.2.2 Bagi Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Diharapkan agar dapat dimanfaatkan dalam upaya peningkatan penggunaan aplikasi Mobile JKN secara efisien dalam upaya memenuhi kepuasan pasien.

#### 1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar dapat digunakan sebagai referensi dan juga sebagai bahan rujukan untuk penelitian terkait pada waktu mendatang.