

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital dari model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrative dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, berubah menjadi aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*selfservice*). Aplikasi mobile JKN tersebut dirilis pada 16 November 2017 oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan 3 Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta. Penggunaan aplikasi mobile JKN memiliki beberapa manfaat bagi masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk pembayaran dan pengubahan data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS(1).

Pada saat pandemi Covid-19 terjadi diseluruh negara termasuk Indonesia, BPJS Kesehatan harus beradaptasi dengan pola layanan baru yang benar-benar memperhatikan protokol kesehatan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan baik. Mobile JKN merupakan salah satu alternatif paling efektif yang saat ini bisa dijalankan oleh BPJS Kesehatan untuk tetap bisa melayani dalam kondisi seperti ini(2). Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan dilaksanakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang kepesertannya bersifat wajib. Sistem Jaminan Sosial Nasional pada dasarnya merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial kepada seluruh rakyat Indonesia. Dengan adanya program ini, setiap penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak jika terjadi peristiwa yang dapat mengakibatkan hilang ataupun berkurangnya

pendapatan yang disebabkan oleh sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, dan pensiun(3). Adanya aplikasi Mobile JKN dilaksanakan dengan harapan tercovernya jaminan kesehatan seluruh masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan kemudian pada akhirnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal(4).

Setiap tahun, jumlah masyarakat yang telah menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional terus bertambah. Berdasarkan data yang didapat dari Humas BPJS Indonesia didapat data sebanyak 223 juta jiwa pada 2018, menjadi 235.1 juta jiwa pada 2019 dan mencapai 257,5 juta jiwa atau seluruh penduduk Indonesia pada 2020. Hingga saat ini peserta program JKN per 30 September 2022 mencapai 244.500.499 jiwa. Saat ini tercatat pengguna Aplikasi Mobile JKN di Play Store sudah mencapai lebih dari 10 juta orang dan Aplikasi Mobile JKN versi iOS sebanyak lebih dari 2.000 orang, sedangkan jumlah pengguna aktifnya mencapai sekitar 432.000 peserta(5).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan jumlah peserta BPJS Kesehatan Kota Tangerang hingga bulan Juni 2020 mencapai 1.704.283 Jiwa. Data BPJS Kesehatan menunjukkan, pengunduh Mobile JKN di Tangerang sudah mencapai 88.000 orang pada tahun 2018. Data pengguna aktif Mobile JKN di Kota Tangerang mencapai 692.866 orang pada tahun 2022. Aplikasi Mobile JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan tentunya memiliki banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan, tetapi seiring dengan penggunaannya aplikasi tersebut tidak luput memberikan masalah baru untuk BPJS Kesehatan(6). Sosialisasi Mobile JKN telah dilaksanakan pada sistem antrian online kepada BPJS Tangerang Raya. Melalui sistem antrian online ini, peserta dengan mudah dapat melakukan pendaftaran secara online ke FKTP yang dikehendaki melalui aplikasi Mobile JKN. Kepuasan pengguna merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan atau keinginan mereka terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Apabila pengguna merasa puas terhadap sistem, informasi dan layanan yang di dapat maka pengguna akan

terus kembali menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN merupakan cara penting untuk mengukur pendapat pengguna karena dengan tersedianya berbagai macam fitur layanan, seperti merubah data, berkonsultasi dengan dokter hingga membaca artikel bisa dilakukan dengan satu aplikasi di tangan, hal tersebut dapat memudahkan peserta JKN-KIS dalam mendapatkan informasi dengan mudah(7).

Dalam penelitian ini, dipilih model DeLone & McLean yang menempatkan komponen penting untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi yang memiliki tiga dimensi utama yaitu terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan. Selain itu, adanya evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya saat informasi dibutuhkan atau diperlukan, dan juga dapat mengetahui informasi yang tersaji dalam sistem apakah sudah akurat, handal dan tepat waktu, sehingga para pengguna JKN merasakan kepuasan sistem yang telah mereka gunakan. Namun pada saat ini peneliti belum banyak penelitian terkait evaluasi penggunaan Mobile JKN yang menggunakan Model DeLone & McLean. Dari beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 63% terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar dari penelitian. Artinya aplikasi Mobile JKN dapat diterima dan pengguna puas terhadap implementasi Mobile JKN, selain itu terdapat juga penelitian yang menilai tentang kepuasan pengguna pada peserta BPJS di Kabupaten Cirebon Tahun 2021 sebagian besar (73%) responden merasa puas terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN pada masa pandemi Covid-19, kemudian diperkuat dengan hasil penelitian pada kualitas layanan aplikasi mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Jambi Sebagian besar dengan kualitas layanan yang baik yaitu 53 responden (53.0%), gambaran tingkat kepuasan peserta BPJS di BPJS Kesehatan Kota

Jambi Sebagian besar dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu 76 responden (76.0%) (8) (2) (9).

Dilihat dari masalah-masalah yang terjadi di masyarakat dari beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan permasalahan yang terjadi ialah aplikasi Mobile JKN ini masih belum efektif di masyarakat. Masih banyak masyarakat yang kurang paham dengan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN dan tidak semua masyarakat memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi Mobile JKN. Masyarakat sulit melakukan registrasi pendaftaran di aplikasi tersebut, registrasi dilakukan menggunakan nomor handphone, masyarakat mengeluhkan tidak munculnya kode OTP setelah melakukan pendaftaran guna untuk melanjutkan pendaftaran selanjutnya. Aplikasi ini juga sering error yang membuat masyarakat tidak mau menggunakannya lagi. Selain itu terdapat juga penelitian Inovasi Dan Efektivitas Pelayanan Melalui Mobile JKN Pada BPJS Kesehatan Di Jakarta Selatan permasalahan yang terjadi ialah terbatasnya pulsa dan kuota internet, untuk pengguna usia lanjut mengalami kesulitan penggunaan aplikasi tersebut, sulit untuk mengupdate status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS, kesulitan memperbarui data diri peserta dan jaringan diaplikasi tidak stabil. Selain itu terdapat juga penelitian Efektivitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Berbasis Teknologi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung permasalahan yang terjadi ialah belum lengkapnya layanan yang tersedia dalam aplikasi Mobile JKN (1) (10) (11).

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka peneliti berencana melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Model DeLone & McLean”

1.2. Rumusan Masalah

Kepuasan pengguna merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan atau keinginan mereka terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN. Apabila pengguna

merasa puas terhadap sistem, informasi dan layanan yang di dapat maka pengguna akan terus kembali menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi Mobile JKN dilaksanakan dengan harapan tercovernya jaminan kesehatan seluruh masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan kemudian pada akhirnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lihat dari komentar-komentar yang ada di play store dan app store serta dari peneliti terdahulu, pengguna yang sedang mengakses aplikasi Mobile JKN ini menyatakan bahwa pelayanan nya menyulitkan masyarakat bukan menjadi mempermudah karena kesulitan memperbarui data diri peserta dan jaringan diaplikasi tidak stabil, sistem dari aplikasi Mobile JKN masih kurang baik karena ketika aplikasi ini dibuka keterangan nya harus update versi terbaru, masyarakat mengeluhkan tidak munculnya kode OTP. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan Model DeLone & McLean?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN dengan Model DeLone & McLean

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mendeskripsikan kualitas sistem aplikasi Mobile JKN
2. Mendeskripsikan kualitas informasi aplikasi Mobile JKN
3. Mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN
4. Mendeskripsikan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN
5. Menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam kepuasan pengguna aplikasi mobile JKN dan untuk penerapan ilmu yang didapat selama kuliah.

1.4.2. Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat memberikan dan menambah referensi bacaan dan informasi, serta dapat digunakan sebagai penambahan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa lain.

1.4.3. Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan mengenai kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi akses langsung Jaminan Kesehatan (JKN) untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul Evaluasi Kepuasan Pengguna pada aplikasi Mobile JKN dengan Model DeLone & McLean. Penelitian dilakukan di Masyarakat Kota Tangerang pada bulan Juni 2022 s/d Februari tahun 2023 dengan subjek penelitiannya adalah Masyarakat yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Metode Penelitian ini adalah rancangan kuantitatif observasional dengan pendekatan cross-sectional study. Penelitian ini menggunakan pendekatan model DeLone & McLean serta menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kepuasan pengguna merupakan hal yang terpenting karena menyangkut terpenuhi atau tidaknya harapan atau keinginan mereka terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Model DeLone & McLean merupakan komponen penting untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi, terdapat tiga dimensi yang menjadi pengaruh dalam mengukur kesuksesan sistem informasi diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.