

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi sangatlah pesat dan cepat termasuk di Indonesia sendiri. Dengan adanya teknologi pada dasarnya adalah untuk mempermudah manusia dalam menjalankan sesuatu hal. Teknologi informasi ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas dan akurat. Teknologi informasi sudah banyak digunakan dilembaga pemerintahan atau pun perusahaan swasta dan institusi lainnya.

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat dan wajib diselenggarakan oleh pemerintah, seperti yang tercantum dalam Pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945[1]. Pemerintah harus memberikan layanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat pemerintah menggunakan jaminan sosial sebagai salah satu bentuknya. Dengan adanya jaminan sosial dapat menjamin masyarakat agar bisa hidup dengan layak. Awal dari program jaminan sosial yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan membuat jamkesmas, jamkesda, ASKES, dan munculnya program baru yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Sopia W)[2].

Berdasarkan UU No 24 Tahun 2011 ada dua badan penyelenggaran jaminan sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Pada tanggal 1 januari 2014 BPJS Kesehatan melakukan kebijakan dengan membuat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini ditujukan sebagai jaminan bagi seluruh lapisan Masyarakat agar memperoleh akses Kesehatan secara merata (Pertiwi dkk)[3].

Dengan adanya Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi faktor kunci dalam transformasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Dalam upaya untuk menyediakan layanan kesehatan yang lebih inklusif, terjangkau, dan efisien, pemerintah Indonesia telah memanfaatkan kemajuan teknologi, terutama melalui solusi mobile. Aplikasi mobile JKN telah memungkinkan peserta untuk mengakses informasi penting, seperti status keanggotaan, jadwal janji dokter, klaim pelayanan kesehatan, dan bahkan konsultasi medis jarak jauh.

Dengan diadopsinya teknologi mobile, peserta JKN dapat mengakses aplikasi dengan lebih mudah dan cepat, dan meningkatkan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu, teknologi mobile juga memfasilitasi pemerintah dalam memantau program, mengumpulkan data yang diperlukan untuk perbaikan, dan memastikan efisiensi dan kepatuhan dalam pelaksanaan JKN. Dengan demikian, peran teknologi mobile dalam Program JKN adalah unsur penting yang tidak hanya mempermudah akses peserta ke layanan kesehatan, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan transparansi program secara keseluruhan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Cabang BPJS Kota Jambi, terdapat data cakupan kepesertaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi Jambi sebagai berikut :

Tabel 1.1 Cakupan kepesertaan JKN

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Peserta JKN
1	KOTA JAMBI	611.175
2	MUARO JAMBI	337.075
3	BATANGHARI	281.596
4	TANJUNG JABUNG TIMUR	176.626
5	TANJUNG JABUNG BARAT	269.922

Sumber : Laporan UHC per bulan Oktober 2023

Berdasarkan table diatas terdapat sebanyak 1.676.394 jiwa penduduk di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Jambi yang telah menjadi peserta jaminan Kesehatan nasional (JKN). Di sisi lain berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kota Jambi, data pengguna Mobile JKN dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.2 Cakupan Peserta Mobile JKN

No	Kota/Kabupaten	Jumlah Pengguna Mobile JKN
1	KOTA JAMBI	115.702
2	MUARO JAMBI	42.024
3	BATANGHARI	21.689
4	TANJUNG JABUNG TIMUR	12.579
5	TANJUNG JABUNG BARAT	20.447

Sumber : Laporan BI per bulan Oktober 2023

Dari tabel 1.2, hanya ada 115.702 pengguna, 18,9% dari peserta JKN di Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Angka ini masih jauh dari mencakup seluruh kepesertaan program JKN di kota tersebut.

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN oleh peserta BPJS masih rendah, meskipun tujuan utamanya adalah untuk memudahkan akses

masyarakat ke layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Diduga, ini bisa disebabkan oleh fakta bahwa banyak peserta BPJS tidak dapat atau enggan menggunakan aplikasi Mobile JKN, atau juga mungkin karena kurangnya kualitas dari sistem informasi dalam aplikasi tersebut.

Dilihat pada ulasan yang terdapat pada aplikasi Google Play store, didapati bahwa adanya penilaian yang buruk dari aplikasi Mobile JKN yang diantaranya mengomentari tentang aplikasi yang sulit saat melakukan login, menu-menu dari aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik, munculnya notifikasi yang mengganggu serta kesulitan saat melakukan pendaftaran awal di aplikasi Mobile JKN, yang dimana para pengguna membutuhkan kecepatan saat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk kebutuhan-kebutuhan yang mendesak. Hal ini masih jauh dari tujuan awal saat aplikasi Mobile JKN dilakukan pengadaptasian ke teknologi mobile yang seharusnya aplikasi ini mempermudah pengguna aplikasi Mobile JKN akan tetapi belum sepenuhnya terealisasikan.

Untuk mengamati aplikasi Mobile JKN secara langsung dilakukan wawancara kepada pengguna aplikasi Mobile JKN di kota jambi untuk mendapatkan pandangan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan hambatan yang dialami dalam memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai responden, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN memiliki beragam pengalaman. Berikut adalah simpulan dalam bentuk tabel dari hasil wawancara dengan responden terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN:

Tabel 1.3 Hasil Wawancara

Aspek Evaluasi	Kesimpulan
Frekuensi Penggunaan	Mayoritas pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan aplikasi cukup sering, tergantung pada kebutuhan.
Tujuan Penggunaan	Penggunaan aplikasi mencakup antrian, pendaftaran, akses informasi kesehatan, dan pembayaran kontribusi bulanan.
Permasalahan yang pernah Dialami	Sebagian responden mengalami kendala seperti kesulitan login, kecepatan transaksi yang kurang memuaskan, dan perasaan lambat pada beberapa kesempatan.
Keamanan Data	Mayoritas responden merasa bahwa data pribadi mereka aman dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN.
Perbaikan yang Disarankan	Responden memberikan saran perbaikan, termasuk peningkatan penggunaan aplikasi di fasilitas kesehatan tertentu, peningkatan kecepatan transaksi, dan penyederhanaan antarmuka untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.
Kepuasan Pengguna	Secara umum, responden menyatakan kepuasan mereka dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN, dengan mayoritas merasa puas.

Sebagian besar responden hanya menggunakan aplikasi ini jika ada kebutuhan mendesak, sementara sebagian kecil menggunakannya secara lebih teratur. Penggunaan aplikasi ini umumnya bertujuan untuk mengakses informasi kesehatan, mengatur janji medis, atau memantau manfaat asuransi. Beberapa responden menghadapi sejumlah masalah dalam penggunaan aplikasi, termasuk kesulitan dalam login, tampilan visual yang kurang menarik, keterlambatan dalam transaksi, dan kesulitan dalam menavigasi fitur-fitur. Meskipun sebagian responden merasa aplikasi cukup mudah digunakan, ada juga yang merasa aplikasi ini terasa rumit dan butuh waktu untuk memahaminya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, analisis dilakukan dengan memanfaatkan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. *SERVQUAL* adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas

pelayanan berdasarkan bagaimana pelanggan mempersepsikan pelayanan yang mereka terima serta harapan mereka terhadap pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Metode ini membantu dalam mengevaluasi kesenjangan (gap) antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan bagaimana mereka sebenarnya memandang kualitas pelayanan. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) (Simon dkk)[4].

Dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL ini, dapat mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan dan sejauh mana harapan mereka terpenuhi.

Sementara itu, *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode yang digunakan untuk menganalisis sejauh mana pentingnya (*importance*) suatu atribut atau fitur dalam mata pelanggan serta seberapa baik (*performance*) atribut tersebut diimplementasikan oleh penyedia layanan (Dina L)[5]. Dalam konteks aplikasi Mobile JKN, IPA akan membantu dalam mengevaluasi atribut-atribut yang penting bagi pengguna dan sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan mereka terhadap atribut-atribut tersebut.

IPA mengelompokkan atribut-atribut menjadi empat kuadran. Kuadran I akan berisi fitur-fitur yang dianggap penting dan telah diimplementasikan dengan baik, memerlukan pemeliharaan untuk menjaga kepuasan pengguna. Kuadran II menunjukkan fitur yang penting tetapi perlu peningkatan kinerja untuk memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, Kuadran III mencakup fitur yang dianggap

kurang penting dan diimplementasikan dengan baik, mungkin memerlukan peninjauan sumber daya. Kuadran IV, pada sisi lain, memuat fitur yang dianggap kurang penting dan sudah diimplementasikan dengan baik, sehingga perlu dipertimbangkan apakah sumber daya dapat dialokasikan lebih efisien di tempat lain (Ferdiansya dkk)[6]

Dengan melakukan IPA, pengembang atau penyedia layanan dapat fokus pada peningkatan atribut-atribut yang berada di Kuadran II, yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan gabungan metode SERVQUAL dan IPA yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS APLIKASI MOBILE JKN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN berdasarkan metode SERVQUAL?

2. Bagaimana mengidentifikasi dimensi-dimensi yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi Mobile JKN berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batas masalah, Adapun Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur tingkat kinerja aplikasi dan harapan pengguna.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat kota Jambi.
4. Jumlah responden terdiri dari Masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan termasuk dalam 3 segmen peserta PBPU, PPU BU, dan PBI APBN/D.
5. Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan SmartPLS versi 4.0.9.6 dan IBM SPSS untuk membuat kuadran IPA.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan pengukuran kualitas aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pengguna.
2. Memberikan masukan kepada pihak pengelola aplikasi Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil analisa.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Mobile JKN.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai sistematika penulisan secara rinci dari bahasan ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori – teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari buku, jurnal yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis aplikasi Mobile JKN dan menuangkan ide atau pendapat pakar yang menghubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik-teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, alat bantu (*tools*) yang digunakan.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, serta pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang didapat dari aplikasi Mobile JKN berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi untuk bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola aplikasi.

BAB VI PENUTUP

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.