

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan Lembaga yang bertugas untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS, serta pegawai swasta. Salah satu program yang diadakan oleh BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sejak 31 Januari 2023 jumlah peserta JKN mencapai 249,67 juta jiwa, atau setara dengan lebih dari 90% penduduk Indonesia telah mengikuti Program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS Kesehatan RI). Hal ini menjadikan BPJS Kesehatan sebagai Jaminan Sosial Kesehatan terbesar didunia.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Pemerintah Daerah Jawa Barat sampai dengan 1 Maret 2023, sebanyak 44.505.193 jiwa penduduk Jawa Barat telah terdaftar sebagai peserta JKN dari total penduduk 48.637.180 jiwa atau sebesar 91,50% sedangkan di Kabupaten Kuningan tercatat hingga bulan Desember tahun 2022 terdapat 1.027.513 jiwa yang telah terdaftar sebagai peserta JKN. Jumlah tersebut sekitar 85,3 persen dari total jumlah penduduk Kabupaten Kuningan. Berikut data peserta JKN di Kabupaten kuningan berdasarkan status kepesertaannya : terdapat 776,515 peserta atau 76% dengan status kepesertaan aktif dan 250,998 peserta atau sekitar 24% yang status kepesertaan tidak aktif.

Sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan membuat sebuah inovasi digital, Salah satunya, sebagai solusi keluhan antrian panjang di kantor BPJS Kesehatan serta meningkatkan kepuasan peserta JKN-KIS. Pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan meresmikan 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.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah suatu perasaan baik senang ataupun kecewa yang datang karena membandingkan kinerja suatu produk yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi. 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, Jika kinerja/pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler,P 2003).

Berdasarkan data yang didapatkan dari Kantor Kedeputian Wilayah V BPJS Kesehatan Jawa Barat didapatkan indeks kepuasan peserta JKN-KIS di Jawa Barat pada tahun 2022 berada di angka 94,17%, dimana angka tersebut merupakan indeks kepuasan tertinggi selama 5 tahun terakhir. Pada tahun

2018 kepuasan peserta JKN-KIS berada di angka 79,90%, pada tahun 2019 meningkat menjadi 82,50%, tahun 2020 terjadi sedikit penurunan kepuasan peserta menjadi 82,10%, tahun 2021 kembali terjadi penurunan tingkat kepuasan peserta JKN-KIS menjadi 79,98%.

Dalam konteks *Mobile Application*, yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode yang mengukur tingkat kepuasan pengguna dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan pengguna (ease of use), ketepatan waktu (timeliness).

Berdasarkan data yang tercatat di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Cirebon untuk peserta yang memilih mengakses Aplikasi Mobile JKN yang sudah terlayani di Kabupaten Kuningan sampai dengan bulan Januari 2023 sebanyak 110,706 peserta, atau sekitar 10,77% dari total jumlah peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan. Berdasarkan segmen kepesertaan, adalah sebagai berikut; PPU-PN sebanyak 10,608 peserta (9,58%), PPU-BU 32,040 Peserta (28,94%), PBPU 36,912 peserta (33,34%), PBI-APBN 26,971

peserta(24,36%), PBI-APBD 2,312 peserta (2,08%) dan BP 1,863 peserta (1,68%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan kepada para pengunjung BPJS Kesehatan Kantor Kabupaten Kuningan dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang ditemukan diantaranya kekurangan atau ketidakmampuan Aplikasi Mobile JKN dalam memberikan fasilitas yang optimal untuk memenuhi kebutuhan peserta JKN-KIS, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa fitur yang tidak tersedia seperti fitur untuk melakukan perubahan data diri peserta JKN-KIS, tidak tersedia menu live chat, yang apabila terjadi kendala dengan kondisi darurat maka pengguna akan sulit mendapat solusi, selain itu untuk calon peserta yang melakukan pendaftaran peserta JKN-KIS melalui kanal lain tidak dapat mendaftar di aplikasi ini pada saat yang sama melainkan harus menunggu 14 hari kemudian setelah pembayaran iuran pertama, pada aplikasi ini hanya memuat informasi peserta dalam satu Kartu Keluarga dengan jenis segmentasi kepesertaan yang sama, pengguna menganggap aplikasi Mobile JKN tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas dan lebih rumit apabila terjadi salah input data seperti merubah data peserta maupun lupa *password*

Selain permasalahan diatas, saat ini tidak terdapat data mengenai tingkat kepuasan pengguna Aplikasi *mobile* JKN, sehingga dalam Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS),

Pemilihan model EUCS ini dimaksudkan untuk mengukur kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN terhadap 5 faktor yang dirancang oleh Doll and Torkzadeh tersebut berupa faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan model EUCS”

B. Rumusan Masalah

Peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan sekitar 85,3% dari total jumlah penduduk Kabupaten Kuningan, dan 24% diantara memiliki status kepesertaan tidak aktif. Selain itu, jumlah pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan terbilang sangat rendah yakni hanya 10% dari total peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan. Permasalahan Aplikasi Mobile JKN yang dirasakan peserta JKN-KIS diantaranya terdapat beberapa fitur yang tidak tersedia seperti fitur untuk melakukan perubahan data diri peserta JKN-KIS, tidak tersedia menu *live chat*, yang apabila terjadi kendala dengan kondisi darurat maka pengguna akan sulit mendapat solusi, selain itu untuk calon peserta yang melakukan pendaftaran peserta JKN-KIS melalui kanal lain tidak dapat mendaftar di aplikasi ini pada saat yang sama melainkan harus menunggu 14 hari kemudian setelah pembayaran iuran pertama, pada aplikasi ini hanya memuat informasi peserta dalam satu Kartu Keluarga dengan jenis

segmentasi kepesertaan yang sama, pengguna menganggap aplikasi Mobile JKN tergolong sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas dan lebih rumit apabila terjadi salah input data seperti merubah data peserta maupun lupa *password*

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “bagaimana tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan model EUCS?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan metode End User Computing Satisfaction

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN dengan metode EUCS pada dimensi *content*
- b. Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN dengan metode EUCS pada dimensi *accuracy*

- c. Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN dengan metode EUCS pada dimensi *format*
- d. Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN dengan metode EUCS pada dimensi *ease of use*
- e. Mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN dengan metode EUCS pada dimensi *timelines*

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi mobile JKN di Kabupaten Kuningan

2. Lingkup Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan penelitian dalam rumpun ilmu kesehatan masyarakat khususnya pada bidang administrasi kebijakan kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kuningan

5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah Peserta JKN-KIS di Kabupaten Kuningan yang telah mengakses Aplikasi *Mobile* JKN

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi BPJS Kesehatan

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

2. Bagi peserta JKN-KIS

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

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.