

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas layanan kesehatan di rumah sakit yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti praktik manajemen, akreditasi, komunikasi, dan lingkungan perawatan kesehatan secara keseluruhan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hal ini tercermin dari berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, loyalitas, dan hasil kesehatan yang lebih baik. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut (Mahmoud et al., 2019).

Menurut *World health organization* (2020), kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, di mana sekitar 70% pasien di seluruh dunia melaporkan kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima. Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mencapai 85%, komunikasi dengan petugas kesehatan sebesar 80%, dan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan sebesar 75%. Kualitas pelayanan kesehatan sendiri mencakup kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang efektif, aman, berpusat pada pasien, serta didukung oleh kompetensi tenaga medis, fasilitas memadai, komunikasi yang jelas, dan empati.

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program strategis pemerintah Indonesia yang bertujuan memberikan akses layanan kesehatan yang luas, merata, dan berkualitas kepada seluruh masyarakat melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan BPJS Kesehatan (2024). Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi hal yang tidak bisa dihindari seiring berkembangnya teknologi informasi yang pesat.

Pemerintah berupaya menjamin kesehatan masyarakat melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh warga Indonesia. Sasaran utama dari setiap orang memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas, termasuk layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. (Magdalena & Ainy, 2024).

Sebagai respon terhadap kebutuhan kemudahan akses layanan, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi *Mobile* JKN yang memungkinkan peserta mengakses layanan kesehatan secara digital seperti pendaftaran, pembayaran iuran, pemantauan kepesertaan, dan pengajuan klaim tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan (BPJS Kesehatan, 2024).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mengukur sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta Angelita (2021). Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas peserta dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan. Melalui pengalaman langsung, pasien dapat menilai seberapa baik pelayanan kesehatan yang diterima, termasuk apakah kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai mereka terpenuhi, sehingga dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Husin & Ningsih, 2023).

Namun penggunaan teknologi baru seperti *Mobile* JKN dapat menimbulkan perbedaan pengalaman antara pengguna yang terbiasa dengan layanan digital dan non pengguna yang seringkali masih mengandalkan metode konvensional. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai apakah perbedaan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN tersebut berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan data, dan responsivitas aplikasi digital menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks layanan kesehatan digital (Suhadi, 2022).

Jumlah peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Tahun 2023, tercatat lebih dari 250 juta orang telah menjadi peserta JKN, mencakup sekitar 93% dari seluruh penduduk Indonesia. Provinsi Jawa Tengah termasuk wilayah dengan tingkat partisipasi tinggi, dengan lebih dari 30 juta jiwa terdaftar sebagai peserta. Kota Tegal juga mencatatkan jumlah peserta JKN yang signifikan, dengan lebih dari 1 juta jiwa terdaftar sebagai peserta (Maryadi & Iskandar, 2020).

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem layanan kesehatan, salah satunya melalui kehadiran aplikasi *Mobile JKN* yang memudahkan peserta JKN dalam mengakses layanan kesehatan. Fenomena yang terjadi menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara pengguna dan non-pengguna aplikasi ini. Menurut penelitian Rohmah (2024) Berdasarkan studi di Kabupaten Demak, pengguna *Mobile JKN* umumnya merasa lebih puas terhadap layanan kesehatan, terutama pada aspek efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, kerahasiaan, ketanggapan, dan kompensasi secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna tercatat cukup tinggi, bahkan mencapai 80% pada analisis tertentu, meskipun masih terdapat kelompok yang merasa kurang puas karena berbagai kendala teknis atau kurangnya sosialisasi. Sementara itu, non pengguna *Mobile JKN* yang masih mengandalkan layanan konvensional lebih banyak menghadapi hambatan dalam proses administrasi dan akses informasi, sehingga tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan cenderung lebih rendah, khususnya dalam hal kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan layanan. Dengan demikian, penggunaan *Mobile JKN* terbukti mampu meningkatkan kepuasan peserta, namun upaya sosialisasi dan perbaikan kualitas layanan digital tetap diperlukan agar seluruh peserta dapat merasakan manfaat optimal dari aplikasi ini.

Penelitian yang dilakukan Angelita (2021) Implementasi pelayanan kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN* di Kantor Cabang Utama BPJS Kesehatan Jakarta Selatan terbukti efektif dan sukses. Aplikasi ini mempermudah proses pelayanan kesehatan, baik bagi penyelenggara maupun penerima layanan, sehingga

memungkinkan penyelesaian kebutuhan kesehatan dengan lebih efisien dalam hal waktu dan biaya.

Peberapa penelitian sebelumnya telah mengkonfirmasi dampak positif *Mobile JKN* terhadap kepuasan pasien, terutama terkait kemudahan akses dan efisiensi layanan. Namun, Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus berupaya membandingkan secara langsung tingkat kepuasan antara pengguna dan non-pengguna aplikasi ini. Penelitian tersebut penting karena tidak hanya menilai manfaat teknologi secara umum, tetapi juga mengidentifikasi sejauh mana penggunaan *Mobile JKN* memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan aplikasi ini dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia (Dhani & Indrawati, 2025).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal, tercatat pada bulan Februari jumlah pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN* sebanyak 14.804 orang, sedangkan non-pengguna berjumlah 2.460 orang dengan total 17.264. Survei ini melibatkan 10 responden yang terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu lima peserta BPJS yang tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan lima peserta yang menggunakannya. Lima peserta tidak menggunakan aplikasi *Mobile JKN* antara lain karena keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi seperti *smartphone*, kurangnya pengetahuan atau pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi, kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, preferensi untuk melakukan pendaftaran dan pelayanan secara langsung di fasilitas kesehatan, serta adanya kendala teknis seperti jaringan *internet* yang tidak stabil di daerah tempat tinggal mereka. Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan utama yang menyebabkan sebagian peserta BPJS belum memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile JKN*.

Kelompok non pengguna tiga orang mengaku tidak puas karena mereka harus menunggu antrean yang sangat lama, bahkan sejak pagi hari, serta menghadapi

keterlambatan kedatangan dokter. Sebaliknya, dua orang lainnya merasa cukup puas karena mereka belum terbiasa dengan teknologi dan lebih memilih mengantre langsung sebagai bagian dari prosedur pelayanan. Selain itu, sebagian besar responden non pengguna juga mengungkapkan bahwa masih banyak pasien, terutama lansia, yang mengalami kesulitan dalam memahami teknologi sehingga memerlukan pendampingan dalam mengakses aplikasi ini. Faktor lain yang menjadi kendala signifikan adalah koneksi internet yang tidak stabil, yang menyulitkan akses ke aplikasi *Mobile JKN*.

Sementara itu, di antara lima responden yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dua orang mengungkapkan ketidakpuasan mereka akibat seringnya gangguan teknis, seperti aplikasi yang mengalami *error*. Namun, tiga orang lainnya menyatakan puas dengan kinerja aplikasi tersebut. Mereka mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* sangat membantu dalam mempercepat proses antrean, sehingga mereka tidak perlu datang terlalu pagi atau menunggu terlalu lama di fasilitas kesehatan. Dengan adanya sistem antrean *online*, pasien dapat mengetahui perkiraan waktu layanan mereka, yang membuat pengalaman berobat menjadi lebih efisien dan nyaman.

Penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terbukti mempercepat antrean pasien dan meningkatkan efisiensi layanan. Namun, kendala seperti gangguan teknis dan keterbatasan akses internet masih dialami oleh sebagian pengguna. Sementara itu, non-pengguna cenderung menghadapi antrean panjang, terutama karena kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kepuasan pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan mereka yang tidak menggunakan, guna mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi ini memengaruhi pengalaman dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai perbedaan pengguna dan non pengguna *Mobile JKN* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pasien di fasilitas kesehatan.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan umum**

Mengidentifikasi perbedaan kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile* (Jaminan Kesehatan Nasional) JKN

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

#### **1.2.2.1 Mengidentifikasi karakteristik responden**

#### **1.2.2.2 Mengidentifikasi gambaran kepuasan tentang penggunaan *Mobile* JKN Pada Peserta BPJS**

#### **1.2.2.3 Mengidentifikasi gambaran kepuasan tentang Non penggunaan *Mobile* JKN Pada Peserta BPJS**

#### **1.2.2.4 Mengidentifikasi Perbedaan kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile* JKN pada peserta BPJS**

## **1.3 Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Manfaat Aplikatif**

#### **1.3.1.1 Untuk meningkatkan Perbedaan kepuasan pengguna dan non pengguna *Mobile* (Jaminan Kesehatan Nasional) JKN pada Peserta BPJS**

#### **1.3.1.2 Sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian terutama dalam bidang layanan kesehatan**

#### **1.3.1.3 Sebagai prasyarat tugas dalam kelulusan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners Universitas Bhamada Slawi**

### **1.3.2 Manfaat Keilmuan**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait aplikasi *Mobile* JKN untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan

### **1.3.3 Manfaat Metodologi**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya terkait perbedaan kepuasan pengguna dan nonpengguna *Mobile* JKN pada peserta BPJS. Secara aplikatif, temuan ini dapat membantu BPJS dan penyedia layanan,

meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan fitur aplikasi, serta mendorong literasi masyarakat digital untuk memperluas akses dan meningkatkan kepuasan pasien dalam program JKN.