

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik yang didirikan untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab untuk pengembangan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu dan biaya, serta sistem pembayaran pelayanan kesehatan melalui jaringan fasilitas kesehatan (Republik, 2011).

Terdapat perbedaan antara BPJS dan JKN. JKN merupakan program jaminan kesehatan yang ditujukan bagi seluruh warga negara Indonesia melalui sistem asuransi, sedangkan BPJS adalah badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan JKN, termasuk peluncuran aplikasi Mobile JKN. Dalam pelaksanaan tugasnya, kinerja BPJS Kesehatan diawasi oleh Dewan Jaminan Sosial Nasional (Suliantoro, 2022).

Menurut World Health Organization (2011), *mobile health* didefinisikan sebagai praktik pelayanan medis dan kesehatan masyarakat yang didukung oleh perangkat mobile seperti handphone, smartwatch, personal digital assistant (PDA) dan perangkat nirkabel lainnya (WHO, 2011). Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN untuk peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dapat diakses melalui

smartphone dan memungkinkan peserta melakukan serangkaian aktivitas online, seperti mendaftar untuk antrian pelayanan, berkonsultasi dengan dokter, dan menambah atau mengubah data peserta (Lase & Gulo, 2024).

Model layanan informasi BPJS Kesehatan berubah dari layanan tatap muka menjadi layanan berbasis teknologi digital dengan memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence (AI), layanan CHIKA (Chat Assistant JKN), dan layanan tanpa tatap muka antara lain VIKI (Voice Interactive JKN), Pandawa (Pelayanan Administrasi melalui WA) yang bertujuan untuk memberikan layanan informasi yang maksimal kepada peserta (Unde et al., 2022).

Mobile JKN merupakan transformasi digital layanan BPJS Kesehatan yang memudahkan peserta mengakses berbagai layanan kesehatan secara cepat, mudah, kapan saja, dan di mana saja. Melalui aplikasi ini, peserta dapat melakukan pendaftaran dan perubahan data kepesertaan, melihat informasi kepesertaan dan iuran, mengakses layanan FKTP dan FKRTL, serta menyampaikan saran dan keluhan (Prasetyo & Safuan, 2022).

Berdasarkan laporan pengelolaan program jaminan sosial kesehatan sampai dengan 31 Maret 2026, jumlah penduduk Indonesia yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah mencapai 283.461.314 jiwa. Terdiri dari Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN sebanyak 120.414.366 jiwa, PBI APBD sebanyak 59.413.491 jiwa,

Pekerja penerima upah (PPU) penyelenggara negara sebesar 21.004.483 jiwa, Pekerja Penerima Upah (PPU) Badan Usaha sebanyak 46.232.540 jiwa, pekerja bukan penerima upah (PBPU) sebanyak 31.067.360 jiwa, dan bukan pekerja (BP) sebanyak 5.329.074 jiwa (BPJS Kesehatan, 2026)

Saat ini jumlah masyarakat yang terdaftar sebagai peserta program JKN di Kota Padang pada tahun 2026 total keseluruhan peserta yaitu 938.765 jiwa dari jumlah penduduk 954.565 jiwa. Dengan komposisi peserta program JKN tahun 2026, yaitu Pekerja Penerima Upah (PPU) sebanyak 344.398 jiwa, Penerima Bukan Penerima Iuran (PBI) APBN sebanyak 223.836 jiwa, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/Mandiri sebanyak 223.901 jiwa, Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBD sebanyak 108.722 jiwa dan Bukan Pekerja (PB) sebanyak 37.908 jiwa (BPJS Kesehatan Cabang Padang, 2026a).

Berdasarkan data yang telah didapatkan terkait pengguna aplikasi Mobile JKN pada ruang lingkup BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang pada tahun 2026 sebanyak 534.573 peserta. Berdasarkan distribusi pengguna Mobile JKN sesuai dengan Kabupaten/Kota dapat dirincikan yaitu Kota Padang sebanyak 333.946 peserta, Kabupaten Pesisir Selatan sebanyak 90.641 peserta, Kabupaten Padang Pariaman sebanyak 79.263 peserta, Kota Pariaman sebanyak 22.790 peserta dan Kabupaten Kepulauan Mentawai sebanyak 7.933 peserta (BPJS Kesehatan Cabang Padang, 2026b).

Berdasarkan penelitian Jannah (2023) diketahui bahwa layanan aplikasi Mobile JKN pada dimensi konten memiliki indeks 79,96%, akurasi 78,75% dan format 78,30% yang menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi konten, penyedia layanan harus memberikan informasi atau laporan secara langsung sehingga pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih cepat. Pada dimensi akurasi, penyedia layanan harus meningkatkan sistem untuk mengurangi kesalahan penggunaan, yang membuat aplikasi menjadi lebih populer sebagai sarana Pelayanan Kontak Tidak Langsung (PKTL). Sementara itu, pada dimensi format, menambahkan fitur pencarian akan sangat membantu pengguna menemukan informasi dan layanan yang mereka butuhkan dengan lebih efisien (Jannah et al., 2023).

Ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi Mobile JKN menjadi salah satu permasalahan dalam pelaksanaan layanan kesehatan digital. Berdasarkan Google Play Store pada tanggal 24 April 2026 aplikasi Mobile JKN telah diunduh lebih dari 50 juta kali dengan rating 4,4 dari 5 serta memperoleh lebih dari 1 juta ulasan. Meskipun memiliki penilaian yang baik, masih terdapat ulasan pengguna yang memberikan bintang 1 dengan keluhan seperti kesulitan *login*, kegagalan verifikasi OTP, aplikasi sering *error*, dan proses *loading* yang lambat (Google, 2026).

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Julianti (2023) menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang menilai kualitas

sistem dan kualitas layanan aplikasi belum optimal, seperti terjadinya gangguan aplikasi serta respons penanganan keluhan yang belum cepat, sehingga harapan pengguna tidak terpenuhi. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya pemanfaatan aplikasi, menurunnya keinginan pengguna untuk menggunakan kembali serta merekomendasikan layanan kepada peserta lain. Hal ini berpotensi menghambat keberhasilan implementasi transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital (Julianti & Markam, 2023).

Sebagian besar masyarakat masih menggunakan aplikasi Mobile JKN secara tidak rutin, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum optimal. Hal ini terjadi karena masih terdapat kendala dalam penggunaannya seperti gangguan sistem jaringan internet, kebiasaan masyarakat yang cenderung menggunakan layanan secara manual, dan tingkat literasi digital yang belum memadai (Ilham & Sari, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian Asikin (2024) menyebutkan bahwa kualitas layanan dengan metode *E-Service Quality* memiliki rata-rata bobot aktual sebesar 354,3 termasuk kategori baik namun pada saat pertama kali *install* merasa kesulitan terutama ketika mendaftar untuk membuat akun Mobile JKN. Hal tersebut disebabkan karena tingkat kehati-hatian pada aplikasi Mobile JKN tinggi dalam menjaga keamanan penggunaannya. Apabila *E-Service Quality* semakin baik, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat (Asikin et al., 2024).

Berdasarkan penelitian Rohmah (2024) diketahui bahwa kepuasan pengguna di pusat layanan universitas negeri semarang yang dilihat dari dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness* dan *compensation* terdapat hubungan dengan kepuasan pengguna Mobile JKN Kesehatan. Sedangkan dimensi *contact* tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN BPJS Kesehatan. Sehingga disimpulkan, jika kepuasan pelanggan di pusat layanan universitas negeri semarang telah tercapai namun perlu meningkatkan pada dimensi *contact* (Rohmah et al., 2024).

Berdasarkan penelitian Ginting (2025) diketahui bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berada dikategori baik sebanyak 72 (75,8) dan kepuasan pasien peserta BPJS berada di kategori puas sebanyak 66 (69,5). Hasil uji statistik chi-square diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan signifikan antara kualitas layanan aplikasi mobile JKN dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025 (Ginting et al., 2025).

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Regional Otonoma Kota Gorontalo, ditemukan bahwa kualitas pelayanan aplikasi masih belum optimal pada beberapa dimensi. Pada dimensi *efficiency*, sebagian responden menilai pelayanan dalam kategori kurang baik (35,1%) dan tidak baik (16,5%). Pada dimensi *fulfillment*, meskipun terdapat 41,2% responden yang menilai baik, namun

masih terdapat 35,1% yang menilai kurang baik. Sementara itu, pada dimensi *system availability*, mayoritas responden memberikan penilaian kurang baik (41,2%) dan tidak baik (15,5%). Sejalan dengan hal tersebut, tingkat kepuasan pengguna juga menunjukkan hasil yang belum memuaskan, di mana sebagian besar responden menyatakan kurang puas (48,5%) dan tidak puas (10,3%). Hanya 37,1% responden yang merasa puas dan 4,1% yang menyatakan sangat puas (Yunus et al., 2025).

Berdasarkan penelitian Rinjani & Sari (2022) menyebutkan bahwa ulasan di *Apps Store* pada Aplikasi Mobile JKN didapatkan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna diantaranya yaitu lamanya tanggapan dari aplikasi Mobile JKN saat aplikasi tersebut digunakan, lamanya pengambilan nomor antrian secara online di aplikasi tersebut, seringkali terjadi *error* saat aplikasi sedang digunakan dan kadang-kadang fitur pada aplikasi Mobile JKN tidak bisa digunakan (Rinjani & Sari, 2022).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh pengguna Mobile JKN. Kesenjangan ini berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta keberhasilan transformasi digital layanan BPJS Kesehatan.

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Mobile JKN berhubungan dengan kepuasan pengguna, penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam setiap dimensi

kualitas layanan, seperti kendala teknis, kecepatan respon layanan, dan ketersediaan fitur yang belum optimal. Penelitian yang mengkaji hubungan kualitas layanan Mobile JKN dengan kepuasan pengguna di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang juga masih terbatas.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Kantor BPJS Cabang Kota Padang pada tanggal 13 Maret Tahun 2026, dilihat dari kualitas layanan masing-masing dimensi meliputi kemudahan (*efficiency*), sebanyak 60% responden menyatakan aplikasi Mobile JKN didesain cukup menarik sehingga mudah digunakan oleh peserta. Pada dimensi kehandalan (*reliability*), sebanyak 70% responden menyatakan bahwa Mobile JKN memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Pada dimensi pemenuhan (*fulfillment*), sebanyak 50% responden menyatakan bahwa fitur dalam Mobile JKN belum tersedia dalam 24 jam. Pada dimensi kontak (*contact*), sebanyak 60% responden menyatakan bahwa layanan call center 24 jam pada aplikasi Mobile JKN belum berjalan dengan baik. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak 70% responden menilai kecepatan dalam penanganan kebutuhan peserta sudah cukup baik. Sementara itu, pada dimensi keamanan (*privacy*), sebanyak 80% responden menyatakan bahwa aplikasi Mobile JKN mampu menjamin keamanan data peserta.

Berdasarkan data di lapangan diketahui bahwa rata-rata kunjungan layanan Mobile JKN di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang berkisar antara 20 hingga 50 orang perhari. Namun demikian, sebanyak

60% responden menyatakan tidak puas terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN karena aplikasi sering mengalami error saat *login* dan proses *loading* yang lambat saat diakses.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang “Hubungan Kualitas Layanan *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026” penting untuk dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan kualitas layanan *Mobile* JKN dengan kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan *Mobile* JKN dengan kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuinya distribusi frekuensi pengguna berdasarkan kualitas layanan *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.

- b. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.
- c. Diketahui hubungan kualitas layanan *Mobile* JKN dengan kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk peneliti lain sebagai bahan perbandingan dalam meneliti hubungan kualitas layanan *Mobile* JKN dengan kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile* JKN di BPJS Kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dalam mengembangkan kualitas layanan *Mobile* JKN dan meningkatkan kepuasan pengguna *Mobile* JKN.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi instansi terkait serta dapat membantu menambah wawasan bagi civitas akademika program studi kesehatan masyarakat Universitas Alifiah Padang.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas tentang hubungan kualitas layanan *Mobile JKN* dengan kepuasan pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2026. Jenis penelitian kuantitatif dengan studi *Cross sectional*. Variabel Independen pada penelitian ini adalah kualitas layanan *Mobile JKN*, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna *Mobile JKN*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-Agustus 2026 di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 10 – 20 Juli 2026 menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi pengguna *Mobile JKN* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang sebanyak 534.573 peserta dan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis menggunakan univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi-square*.