BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hak kesehatan merupakan hak fundamental yang dimiliki setiap manusia sejak lahir dan melekat sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari hak asasi manusia, yang menjamin setiap individu memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya melalui akses pelayanan kesehatan (Rahman, 2025). Sebagaimana yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Sistem *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia bertujuan untuk menjamin akses pelayanan kesehatan bagi seluruh anggota masyarakat.

Berbagai negara telah membentuk *National Health Insurance* untuk mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC), Malaysia menerapkan Skim Perlindungan Kesehatan Nasional (MySalam), dengan tingkat kepemilikan asuransi kesehatan 22–45%, Sementara itu, di Vietnam kepemilikan asuransi mencapai 45-70% (Ragi *et al.*, 2025). Negara lain seperti Jepang sistem kesehatan nasional dikenal sebagai *"Kokumin Kenko Hoken"* atau *"National Health Insurance"*, Amerika Serikat menggunakan asuransi komersial, dan Inggris menerapkan sistem kesehatan *National Health System* (NHS) (Rahmah, 2023).

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan sebagai bentuk penerapan UHC dengan tujuan untuk mengatasi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia, program ini bertujuan memastikan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia (Riasari et al., 2022). Cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan meningkat signifikan, dari 196,66 juta jiwa (74% penduduk) pada tahun 2018 menjadi 279,6 juta jiwa (98,3% penduduk) pada Mei 2025. mencerminkan peningkatan sebesar 42,1% dalam tujuh tahun (Azzahra et al., 2025).

Di era transformasi digital, teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan merata secara fundamental. Bentuk dukungan dari transformasi digital, BPJS Kesehatan meluncurkan Aplikasi *Mobile* JKN sebagai sarana pelayanan digital berbasis *self-service*, sehingga peserta dapat mengakses layanan dengan lebih efektif dan efisien (Utami *et al*., 2024). Pengguna aplikasi *Mobile* JKN pada Mei 2024 di Indonesia sebanyak 16.346.826 pengguna (Paramitha *et al*,. 2025). Aplikasi ini memudahkan peserta dalam melakukan administrasi, seperti pendaftaran online, mengakses informasi kepesertaan, tagihan, fasilitas rujukan, dan peserta dapat menunjukkan kartu elektronik saat berobat (Utami dan Masalah, 2023).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna, layanan dianggap berkualitas jika perusahaan mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan, sehingga membentuk kepuasan pelanggan (Simatupang dan Kurniawan, 2022). Kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN sangat penting untuk memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan dan efektif, pentingnya kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna (Paramitha *et al*,. 2025). Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan *self-service* kapan saja dan dari mana saja tanpa adanya batasan, serta untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pasien, dengan fokus pada kemudahan, ketepatan, dan kecepatan alur informasi demi memenuhi kepuasan pasien (Ginting et al,. 2025).

Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, Fitriyani dan Prasastin (2023) menyatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN pada kemudahan akses dan stabilisasi aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan dari penggunanya. Sejalan dengan penelitian Wantias dan Yuliaty (2025) yang menjelaskan efektivitas aplikasi *Mobile* JKN dipengaruhi oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pasien sebagai pengguna, kepuasan pasien tidak hanya

mencerminkan kualitas teknis aplikasi, tetapi juga mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian Bahri *et al*,. (2022) juga menjelaskan bahwa layanan *Mobile* JKN telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan memudahkan peserta BPJS dalam mengakses layanan kesehatan, namun BPJS Kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek respon pelayanan dan komunikasi *customer service* untuk lebih meningkatkan kepuasan peserta.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lutviani (2025) telah menganalisis kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap aplikasi *Mobile* JKN secara kualitatif deskriptif, namun terbatas pada konteks faskes tingkat pertama dengan hanya lima informan sehingga tidak dapat digeneralisasi. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Rinjani dan Sari (2022) berfokus pada implementasi kebijakan aplikasi, bukan pada pengukuran kualitas layanan dan kepuasan, serta dilakukan di wilayah dengan kondisi geografi dan demografis yang tidak mereprestasikan di rumah sakit. Kedua penelitian tersebut belum meneliti secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta dalam konteks pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan hal tersebut, *research gap* pada penelitian ini mengukur kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS sebagai pengguna nyata di rumah sakit. Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan *(novelty)* pada pengukuran kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan secara kuantitatif pada pengguna nyata di rumah sakit, dan elum diteliti secara empiris pada penelitian-penelitian sebelumnya yang masih bersifat kualitatif dengan jumlah informan terbatas yang hanya berfokus pada implementasi kebijakan di wilayah dengan karakteristik geografis dan demografis yang berbeda. Penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat aplikasi *Mobile* JKN telah menjadi instrumen utama dalam sistem pelayanan kesehatan nasional dan rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan dengan tingkat

kompleksitas layanan tertinggi menjadi titik kritis dalam rantai pelayanan BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada tanggal 21 Mei 2026, diperoleh data bahwa pada bulan April 2026 terdapat 7.996 pasien sebanyak 7.750 merupakan pengguna aktif *Mobile* JKN. Dengan rata-rata 296 jumlah kunjungan perharinya. Berdasarkan wawancara dengan petugas *customer service*, masih ditemukan berbagai keluhan dari peserta terkait kualitas layanan, seperti registrasi dan login yang sulit karena harus menggunakan *Face ID* serta harus mengingat nomor telepon yang didaftarkan sebelumnya sehingga membuat peserta merasa bahwa akses layanan melalui *Mobile* JKN sulit, kesulitan dalam mengakses fitur atau menu, kurangnya informasi yang mudah dipahami, serta lambatnya respon sistem saat melakukan transaksi administrasi. Di sisi lain, rumah sakit belum secara optimal mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN ini mempengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna nyata aplikasi *Mobile* JKN dalam pengembangan sistem layanan kesehatan berbasis digital. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

2. Tujuan Khusus

   Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

   a. Untuk mendeskripsikan karakteristik pengguna aplikasi *Mobile* JKN di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
   b. Untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar
   c. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.
   d. Untuk menganalisis hubungan kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

   Peneliti berharap penelitian ini sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital melalui penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dalam mendukung pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar dan sebagai dasar pengambilan kebijakan temuan empiris serta optimalisasi penggunaan aplikasi *Mobile* JKN guna meningkatkan efektivitas pelayanan, kemudahan akses, dan kepuasan pasien secara menyeluruh di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

2. Manfaat bagi institusi pendidikan

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pelayanan kesehatan, kebijakan publik, dan sistem informasi kesehatan**.**

Penelitian ini juga dapat sebagai dasar untuk mengembangkan kurikulum dan materi perkuliahan.

3. Manfaat bagi peneliti

   Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam meningkatkan pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi kesehatan digital. Selain itu, untuk memperluas pengetahuan, meningkatkan kemampuan analisis kritis, dan memperkuat keterampilan metodologis dalam melaksanakan penelitian ilmiah secara langsung dilapangan.

E. Keaslian Penelitian

Pada tabel 1.1 di bawah ini merupakan tabel keaslian penelitian yang berasal dari penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kebaruan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan yang menghasilkan data empiris terukur dan dapat digeneralisasi, dilakukan secara spesifik di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar sebagai fasilitas kesehatan dengan kompleksitas layanan tertinggi dalam rantai pelayanan BPJS Kesehatan, dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan sebagai pengguna nyata, sehingga menghasilkan temuan operasional untuk pengembangan kebijakan layanan kesehatan digital di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Rika Rinjani dan Nurhaslita Sari (2022)	Analisis Penerapan Aplikasi *Mobile* Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam	Terdapat persamaan pada pembahasan kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN sebagai bagian dari inovasi layanan kesehatan	Terdapat perbedaan pada metode penelitian dengan menggunakan kuantitatif, berfokus pada kualitas layanan aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan metode SERVQUAL, lokasi penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar
2	Hilda Yuliastuti, Moh. Jawahir (2023)	Analisis Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Layanan Kesehatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional Di Indonesia	Terdapat persamaan pada pembahasan penelitian aplikasi *Mobile* JKN sebagai sarana layanan kesehatan berbasis digital dalam program BPJS Kesehatan	Terdapat perbedaan pada metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini berfokus kepuasan pengguna aplikasi *Mobile* JKN, lokasi penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar
3	Isni Wantias, Farida Yuliaty (2025)	Analisis Kepuasan Pasien di RSU Baros terhadap Aplikasi *Mobile* JKN	Terdapat persamaan pada pembahasan kepuasan terhadap aplikasi *Mobile* JKN, metode penelitian menggunakan kuantitatif	Terdapat perbedaan pada model teori menggunakan SERVQUAL, fokus populasi secara spesifik peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan layanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar sebagai pengguna nyata aplikasi *Mobile* JKN, lokasi penelitian di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar