# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin cepat berdampak pada kemudahan akses informasi bagi pengguna. Dalam hal ini, teknologi memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi digital kapan saja dibutuhkan (Priyadi et al.,2020). Oleh karena itu, teknologi sangat membantu para pengguna dalammengakses informasi dengan mudah dan cepat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan kegiatan program jaminan kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk menjamin agar kebutuhan kesehatan masyarakat selalu terpenuhi. Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Tahun 2004 menjelaskan bahwa jaminan sosial yang dibutuhkan oleh seluruh rakyat Indonesia adalah Jaminan Kesehatan Nasional atau JKN (Luthfia et al., 2018).

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik saat ini BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi *Mobile* JKN adalah suatu aplikasi yang didesain untuk memudahkan peserta BPJS Kesehatan dalam menikmati layanan JKN-KIS tanpa perlu datang langsung ke kantor BPJS. Pada aplikasi *Mobile* JKN terdapat banyak pilihan fitur yang dapat digunakan oleh peserta BPJS Kesehatan seperti: mengecek tagihan iuran, melihat riwayat pembayaran, mengubah data peserta, mencari dan menampilkan lokasi fasilitas kesehatan terdekat, mendapatkan pelayanan kesehatan dan lain-lain. Dalam pengimplementasian inovasi dari aplikasi *Mobile* JKN, tidak luput dari masalah dan tantangan yang akan dihadapi oleh BPJS Kesehatan. Banyak fitur yang berguna bagi peserta dalam aplikasi *Mobile* JKN. Beberapa fitur yang ditawarkan aplikasi *Mobile* JKN adalah pelanggan dapat memperoleh informasi seperti informasi JKN, lokasi fasilitas kesehatan, dan pemeriksaan riwayat kesehatan. Kepuasan peserta JKN menjadi perhatian khusus BPJS Kesehatan. Adanya program JKN yang disponsori oleh BPJS Kesehatan sangat membantu peserta JKN. Peserta tidak perlu mempertimbangkan biaya pengobatan dan dapat fokus pada proses pengobatan dan rehabilitasi.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau yang menggunakan aplikasi *Mobile* JKN terdapat beberapa permasalahan dan keluhan pengguna, antara lain Aplikasi terkadang tidak dapat digunakan jika tidak langsung di update pada saat itu juga, setiap membuka aplikasi tersebut selalu meminta update versi terbaru dan setelah selesai diupdate tetap tidak bisa login dengan keterangan belum bisa melakukan transaksi. Permasalahan lain pengguna juga 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 passwoard. Didukung lagi pada permasalahan yang ditemukan pada pengguna bahwa merasa kurang puas terhadap bentuk dan layanan aplikasi *Mobile* JKN yang terkadang sering terjadi *error* maupun proses *loading* melambat, dengan adanya masalah tersebut pengguna sering mengeluh karna pekerjaan yang tadinya bisa diselesaikan dengan cepat namun pekerjaannya menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Menurut (Ramadhani, 2018), Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan
sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleholeh pengguna dari produk tersebut. Apabila kinerja produk memenuhi harapan dari konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah tinggi, sedangkan apabilasebaliknya, kinerja produk tidak dapat memenuhi harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen adalah rendah. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas produk dan kinerja layanan (Du etal., 2022). Tingkat pengguna suatu sistem dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan terhadap proses pengembangan sistem serta untuk mengidentifikasi keuntungan dan kerugian dari sistem yang sedang digunakan atau sedang digunakan. Kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti
tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* Jkn Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang”.

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan penduduk Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?
2. Apa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasaan penduduk Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?
3. **Tujuan Penelitian**

### Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penduduk Di Desa Mulyoagung Kecamatan Dau terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN?

1. **Tujuan Khusus**
2. Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN, berdasarkan faktor kualitas system (system quality) dari penggunaan aplikasi *mobile* JKN
3. Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN berdasarkan faktor kualitas informasi (information quality) dari aplikasi *Mobile* JKN
4. Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN berdasarkan faktor kualitas layanan (service quality) dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN
5. Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN berdasarkan faktor kepuasan pengguna (user satisfaction) dari pengguna aplikasi *Mobile* JKN
6. Menggambarkan tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN berdasarkan faktor manfaat bersih (net benefits) dari penggunaan aplikasi *Mobile* JKN

## Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumber informasi tambahan dalam memperkuat hasil-hasil studi yang berkaitan dengan akses layanan Kesehatan dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

1. **Manfaat Praktis**
2. Bagi Politeknik Kemenkes Malang

Sebagai bahan tambahan atau referensi dalam pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Malang khususnya pada prodi Asuransi Kesehatan.

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mempraktikkan teori yang didapat secara langsung di lapangan dan melihat secara langsung kejadian yang terjadi di lapangan.

1. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan untuk mengembangan *Mobile* JKN.