

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu teknologi yang sedang berkembang saat ini adalah teknologi jaringan atau media internet. Penggunaan teknologi ini telah diterima oleh berbagai kalangan seperti instansi pemerintah dan dunia usaha, serta oleh masyarakat secara luas. Dalam konteks administrasi, penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan solusi atas kemudahan pelayanan publik. Kebutuhan akan teknologi ini sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih sedikit (Fina Khoy Rona, Nella Tri Surya, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong BPJS Kesehatan melakukan inovasi digital. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui implementasi aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi *Mobile* JKN yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran, pengecekan status kepesertaan, pembayaran iuran, hingga konsultasi kesehatan secara daring (BPJS Kesehatan, 2021).

Pelayanan yang berkualitas sudah sangat berkembang dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai strategi untuk mencapai keberhasilan sebuah perusahaan atau lembaga. *Mobile* JKN merupakan salah satu inovasi layanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna, guna mempermudah proses layanan bagi mereka. *Mobile* JKN adalah salah satu bentuk penerapan *E-servqual* yang merupakan pengembangan dari konsep *Service*

Quality yang diadatasi untuk digunakan pada media elektronik, khususnya internet (Komala, Firdaus, 2020).

Keberadaan aplikasi *Mobile* JKN diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan sendiri meliputi aspek kecepatan, kejelasan informasi, kemudahan akses, ketepatan prosedur, dan kepuasan pasien. Misalnya, penelitian di Kabupaten Pekalongan menemukan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN efektif membantu masyarakat dalam layanan BPJS tanpa perlu datang langsung ke kantor, yang dianggap lebih menghemat waktu dan mempermudah akses layanan (Ana Zilah, Hendri Hermawan Adinugraha, 2023).

Rumah Sakit Umum Kabanjahe di Kabupaten Karo merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang melayani banyak peserta JKN. Dengan meningkatnya jumlah peserta dan tuntutan pelayanan yang semakin tinggi, penting untuk mengkaji sejauh mana penggunaan aplikasi *Mobile* JKN memberikan pengaruh nyata terhadap mutu pelayanan kesehatan di institusi tersebut. Apakah penggunaan aplikasi ini benar-benar meningkatkan efisiensi, kepuasan pasien, memperpendek waktu pelayanan, serta memperbaiki keseluruhan kualitas pelayanan, atau masih banyak hambatan yang harus diatasi.

Transformasi layanan kesehatan melalui aplikasi *mobile* berpotensi memengaruhi dimensi-dimensi kualitas pelayanan di institusi kesehatan, terutama dalam konteks keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik dan kemudahan penggunaan (*tangibles/efficiency*), jaminan layanan (*assurance*), serta empati petugas dimensi yang umum diukur menggunakan model *SERVQUAL* dalam kajian kualitas layanan kesehatan. Pemanfaatan aplikasi dapat memperbaiki aspek kecepatan akses, mengurangi antrean fisik, dan memberikan informasi yang lebih cepat kepada pasien, namun di sisi lain masalah teknis, navigasi aplikasi, dan ketersediaan dukungan pengguna juga dapat menjadi faktor penghambat. Oleh karena itu, analisis penggunaan *Mobile* JKN terhadap kualitas pelayanan perlu mengaitkan temuan empiris pada dimensi-dimensi kualitas tersebut (Sri Rahayu, Nasrawati, 2023).

Berbagai studi empiris di Indonesia menemukan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN dan aplikasi kesehatan sejenis memberikan dampak positif terhadap

kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan pengurangan biaya transportasi bagi peserta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pendaftaran online dan pengambilan antrian melalui aplikasi mampu menurunkan beban antrian di fasilitas primer dan mempercepat proses administrasi pasien, sehingga berpotensi meningkatkan persepsi kualitas layanan dari sisi pengguna. Namun, penelitian-penelitian juga melaporkan adanya keluhan terkait masalah navigasi, bug, dan kurangnya bantuan saat masalah teknis muncul, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan pengguna jika tidak ditangani. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas teknis dan layanan aplikasi (*e-service quality*) merupakan variabel penting yang harus diukur saat menilai pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Suhadi, Jumakil, Kamrin, Irma, 2021).

Secara teoritis, pengukuran pengaruh penggunaan aplikasi terhadap kualitas pelayanan dapat dilandasi oleh konsep *e-service quality* dan model *SERVQUAL* yang telah banyak digunakan dalam penelitian layanan kesehatan di Indonesia. Model *SERVQUAL* menyediakan kerangka untuk menilai gap antara harapan dan persepsi layanan pada lima dimensi utama, sehingga cocok dipadukan dengan variabel penggunaan teknologi untuk melihat bagaimana fitur-fitur aplikasi (mis. kemudahan, keandalan, responsivitas, privasi, fulfillment) berkontribusi terhadap persepsi kualitas layanan. Penelitian-penelitian terdahulu yang menerapkan pendekatan serupa di berbagai wilayah di Indonesia menunjukkan hasil bervariasi: beberapa dimensi *e-service quality* secara signifikan memengaruhi kepuasan/pelayanan, sementara dimensi lain tidak selalu berpengaruh, menandakan perlunya kajian kontekstual sesuai karakteristik fasilitas kesehatan setempat (Budi Indrawati, 2022).

Penggunaan aplikasi ini bertujuan mempercepat pelayanan, mengurangi antrian, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Aplikasi *Mobile JKN* diharapkan membantu pengguna dalam mengelola administrasi BPJS dengan mudah, mengingat kendala yang kerap muncul seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi. Namun, masih ada

tantangan dalam sosialisasi, tingkat pemahaman masyarakat, serta akses jaringan yang berpengaruh pada tingkat penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Namun, hingga saat ini, penelitian mengenai pengaruh penggunaan aplikasi *Mobile JKN* terhadap kualitas pelayanan masih sangat terbatas. Padahal, pemahaman yang mendalam mengenai hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan benar-benar memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan berbasis digital yang lebih efektif dan inklusif.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan, mengingat pentingnya peran aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan literatur mengenai implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada yaitu : Apakah adanya pengaruh penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan mempunyai ruang lingkup yang jelas, terarah dan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sesuai dengan judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan sebagai berikut : bagaimana pengaruh

Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah : untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah:

1. Manfaat teoritis : Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi kesehatan dan pelayanan publik berbasis teknologi digital.
2. Manfaat praktis : Memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit Umum Kabanjahe dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan aplikasi *Mobile* JKN agar lebih sesuai dengan kebutuhan, menjadi lebih mudah, cepat, dan efisiensi bagi pengguna.
3. Manfaat bagi masyarakat : Mendorong masyarakat agar lebih memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN secara optimal demi kemudahan akses dan administrasi layanan BPJS Kesehatan serta meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya digitalisasi layanan kesehatan.
4. Manfaat akademis : Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, khususnya aplikasi *Mobile* JKN serta menambah ilmu pengetahuan di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan teknologi informasi, terutama terkait hubungan antara pengguna aplikasi dan kualitas pelayanan kesehatan.