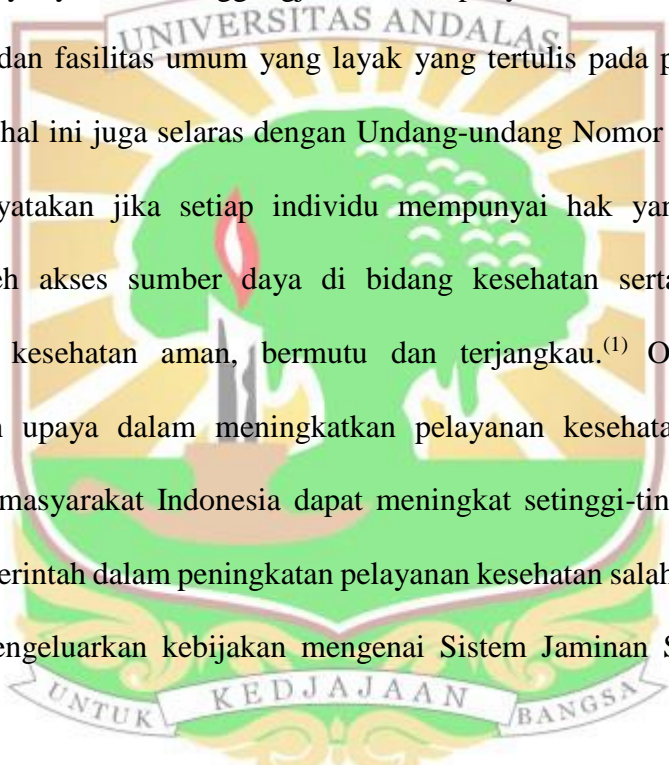


## BAB 1: PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam implementasinya negara juga diminta untuk dapat melakukan kewajibannya yaitu bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak yang tertulis pada pasal 34 ayat 3. Selain itu, hal ini juga selaras dengan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 yang menyatakan jika setiap individu mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses sumber daya di bidang kesehatan serta mendapatkan pelayanan kesehatan aman, bermutu dan terjangkau.<sup>(1)</sup> Oleh sebab itu, dibutuhkan upaya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan agar derajat kesehatan masyarakat Indonesia dapat meningkat setinggi-tingginya. Bentuk upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan kesehatan salah satunya adalah dengan mengeluarkan kebijakan mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).<sup>(2)</sup>



Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu sistem penyelenggara penjaminan kebutuhan dasar masyarakat Indonesia dengan tujuan agar semua masyarakat dapat terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang layak.<sup>(2)</sup> Program dari Sistem Jaminan Sosial Nasional ini salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menyatakan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan nasional yang bersifat wajib (*mandatory*).<sup>(2)</sup>

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membentuk dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang ditelaah diimplementasikan mulai tanggal 1 Januari 2014.<sup>(3)</sup> Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dilaksanakan secara nasional dengan berprinsip asuransi sosial, prinsip ekuitas dan sistemnya berupa gotong royong dimana bagi peserta yang miskin dan sakit akan dibantu oleh peserta yang mampu dan sehat.

BPJS Kesehatan telah berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat baik itu dalam hal pemberian pelayanan maupun pemberian informasi mengenai kesehatan yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan. Pemerintah Indonesia juga berupaya hingga saat ini agar Indonesia dapat mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) dengan 95% penduduk Indonesia sudah terjamin terhadap jaminan kesehatan secara pembiayaan kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang menunjukkan bahwa per 1 Desember 2022 jumlah penduduk di Indonesia adalah 275.361.267 jiwa, dari total jumlah penduduk tersebut sebanyak 248.541.736 jiwa sudah terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), sehingga persentase kepesertaan sudah mencapai 90,26% penduduk Indonesia yang terdaftar sebagai peserta

JKN-KIS.<sup>(4)</sup> Kemudian jumlah penduduk Sumatera Barat terdata per 1 Desember 2022 adalah 5.624.143 jiwa, dari jumlah penduduk tersebut sebanyak 4.846.290 jiwa sudah terdaftar sebagai kepesertaan JKN-KIS. Sehingga persentase dari kepesertaan JKN-KIS di wilayah Sumatera Barat yaitu 86,17%.<sup>(4)</sup> Berdasarkan data tersebut diketahui jika mayoritas masyarakat Sumatera Barat sudah menjadi peserta JKN-KIS. Dengan sudah banyaknya jumlah peserta JKN-KIS yang terdaftar, maka sebanding dengan akan banyaknya urusan administrasi dari peserta JKN-KIS untuk mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan.



**Gambar 1.1 Kepesertaan JKN-KIS per Desember Tahun 2022**  
*Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang*

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan jika standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan terhadap kewajiban dan janji yang diberikan instansi/organisasi kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas dan terukur. Menurut penelitian Aryani & Rosinta (2010) menyatakan jika kualitas layanan akan mendorong konsumen untuk berkomitmen terhadap

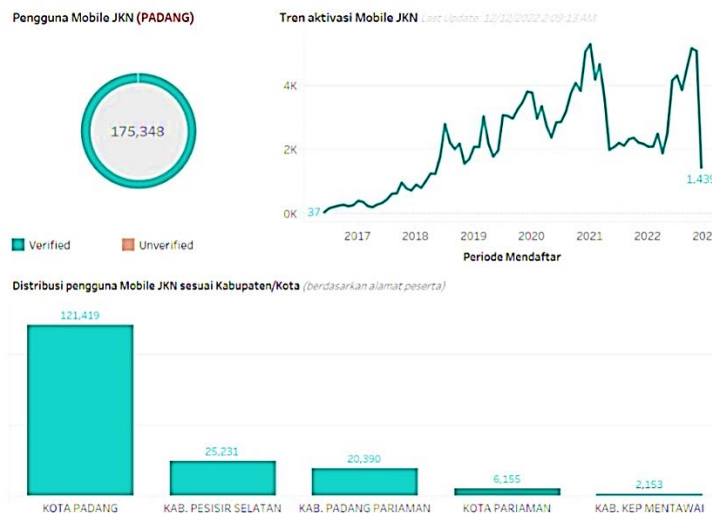
penyedia layanan jasa sehingga akan berdampak kepada *market share* dari suatu jasa.<sup>(6)</sup>

Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada peserta JKN dapat dilakukan dalam dua bentuk yaitu pelayanan tatap muka (*offline*) dan pelayanan tanpa tatap muka (*online*). Pelayanan *offline* adalah pelayanan yang dilakukan secara tatap muka antara peserta dengan petugas BPJS Kesehatan yang secara langsung dilaksanakan di kantor cabang BPJS Kesehatan setempat. Selanjutnya pelayanan *online* adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi seperti komputer, laptop atau aplikasi yang menggunakan *handphone* seluler.

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil kepuasan peserta JKN secara nasional yang terdata pada bulan Desember 2022 menunjukkan angka sebesar 89,6%. Data tersebut diperoleh dari data pusat yang telah melakukan survey hasil kepuasan peserta. Pelayanan dengan kualitas yang optimal akan memberikan rasa puas dan mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemberian perlindungan dan pemenuhan kebutuhan dasar yang diberikan oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan sesuai dengan komitmennya akan terus berusaha untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini dalam meningkatkan pelayanan. Hal itu dibuktikan dengan adanya terobosan baru dari BPJS Kesehatan yaitu hadirnya aplikasi *mobile* berbasis *digital* yang diberi nama Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fachmi Idris dan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Rudiantara di Jakarta, pada 15 November 2017.

Aplikasi Mobile JKN ini dihadirkan sebagai bentuk usaha guna meningkatkan pelayanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).<sup>(7)</sup> Aplikasi tersebut hadir sebagai bentuk suatu transformasi *digital* model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya kegiatan administratif dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS atau fasilitas kesehatan, kemudian dengan adanya aplikasi Mobile JKN ini ditransformasikan ke dalam bentuk aplikasi *digital* menggunakan *smartphone* yang dapat diakses oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi oleh waktu (*self service*).<sup>(7)</sup>



**Gambar 1.2 Data Jumlah Pengguna Mobile JKN (Desember 2022)**  
 Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang

Berdasarkan data yang telah didapatkan terkait penggunaan aplikasi Mobile JKN pada ruang lingkup BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang per Desember 2022 yaitu menunjukkan pengguna aplikasi Mobile JKN *verified* sebanyak 175.348 peserta. Berdasarkan alamat distribusi pengguna Mobile JKN sesuai dengan Kabupaten/Kota dapat dirincikan yaitu Kota Padang sebanyak 121.419 peserta, Kabupaten Pesisir Selatan sebanyak 25.231 peserta, Kabupaten Padang Pariaman 20.390 peserta, Kota Pariaman sebanyak 6.155 peserta dan

Kabupaten Mentawai sebanyak 2.153 peserta.<sup>(8)</sup> Grafik juga menunjukkan jika tren aktivasi dari aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang telah mengalami peningkatan setiap tahunnya mulai dari awal terciptanya aplikasi Mobile JKN di tahun 2017 hingga sampai tahun 2023.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN Peserta JKN-KIS di Kota Padang**

No	Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN	Tahun
1.	19.817	2018
2.	44.438	2019
3.	71.975	2020
4.	95.971	2021
5.	121.419	2022
6.	147.848	2023

Sumber: BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang

Tabel 1.1 menunjukkan jika peserta JKN-KIS yang telah menggunakan aplikasi Mobile JKN di Kota Padang telah memilih untuk menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan melalui *online* dengan aplikasi Mobile JKN. Hal ini juga menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Mobile JKN telah mengalami peningkatan setiap tahunnya dan sudah mulai banyak yang memanfaatkan berbagai fitur pelayanannya tanpa harus mendatangi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang. Oleh karena itu, dapat dilihat jika aplikasi Mobile JKN sudah bisa dikatakan berhasil mencapai tujuannya untuk memudahkan peserta JKN-KIS dalam mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan di wilayah Kota Padang.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian dari masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.<sup>(9)</sup> Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan baik dari pelayanan tatap muka (*offline*) maupun pelayanan tanpa tatap muka (*online*) akan

bergantung kepada persepsi peserta yang dilayani. Apabila dalam pelayanan kenyataan lebih besar dibandingkan harapan peserta, atau kenyataan sama dengan yang diharapkan peserta, maka dapat dikatakan pelayanan bermutu dan peserta puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan jika kenyataan yang diterima peserta kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu dan peserta tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya.<sup>(9)</sup>

Pelayanan yang diberikan BPJS Kesehatan memiliki persepsi berbeda dari peserta berdasarkan bentuk pelayanannya. Pelayanan secara tatap muka (*offline*) yang dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan tentu berbeda dengan pelayanan tanpa tatap muka (*online*) yang dilakukan di aplikasi Mobile JKN, hal itu dapat dilihat perbedaannya baik dari segi pemberian pelayanan hingga sistem yang digunakan dalam pemberian pelayanan.

Menurut penelitian Sari, et. al (2019) menyebutkan bahwa kepuasan peserta dalam pelayanan di Kantor BPJS Karanganyar yang dilihat dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *reability* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangible* (bukti fisik) didapatkan hasil telah memenuhi lima dimensi tersebut, sehingga disimpulkan jika kepuasan pelanggan di Kantor BPJS Kesehatan Karanganyar telah tercapai.<sup>(10)</sup> Bertolak belakang dari penelitian sebelumnya, menurut penelitian Ayuning & Rina (2022) menyebutkan bahwa sebagian besar dari responden yaitu 57% merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandung pada masa pandemi Covid-19.<sup>(11)</sup>

Berdasarkan beberapa penelitian mengenai pelayanan BPJS Kesehatan secara *online* yaitu melalui aplikasi Mobile JKN menunjukkan kepuasan dalam

penggunaan aplikasi Mobile JKN. Menurut penelitian Saryoko & Sukmana (2019) menyebutkan jika dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN sudah sangat membantu dalam penggunaannya, masyarakat juga merasakan kepuasan akan adanya aplikasi Mobile JKN.<sup>(12)</sup> Sejalan dengan penelitian tersebut, menurut penelitian Herlinawati & Devi (2021) juga menunjukkan jika sebagian besar responden yang diteliti yaitu 73% menyatakan secara menyeluruh responden merasa puas terhadap pendaftaran antrian *online* pelayanan BPJS Kesehatan yang ada pada aplikasi Mobile JKN pada saat terjadinya pandemi Covid-19.<sup>(13)</sup>

Menurut sebagian besar masyarakat pelayanan yang dilakukan secara tatap muka di BPJS Kesehatan sudah cukup baik, apalagi saat ini ditambah dengan adanya inovasi baru dari BPJS Kesehatan yang menghadirkan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan BPJS Kesehatan. Disisi lain masih ada masyarakat yang kurang puas dikarenakan mengalami kendala dalam mendapatkan pelayanan BPJS Kesehatan baik dalam bentuk pelayanan *offline* maupun pelayanan *online* melalui Mobile JKN.

Berdasarkan ulasan pada *website google* BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang, permasalahan yang dirasakan oleh peserta JKN dalam mendapatkan pelayanan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Padang diantaranya peserta merasakan pelayanan yang dipersulit, petugas yang tidak ramah, sikap petugas yang tidak mengayomi, dan peserta merasakan pelayanan yang diberikan tidak efektif.

Kemudian berdasarkan 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, seringnya terjadi *error* saat aplikasi sedang digunakan dan kadang-kadang fitur pada aplikasi Mobile JKN tidak bisa digunakan.<sup>(14)</sup>

Sistem pelayanan BPJS Kesehatan dengan melalui pelayanan petugas maupun Mobile JKN bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada seluruh peserta JKN di Indonesia. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat, serta mengurangi beban finansial yang terkait dengan biaya kesehatan. Oleh karena itu, pelayanan yang maksimal baik diberikan secara *offline* maupun *online* harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan agar peserta JKN merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian tentang “Analisis Kepuasan Peserta terhadap Sistem Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023” penting untuk dilakukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang disusun pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan peserta terhadap sistem pelayanan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang yang dilihat dari segi kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN dan kepuasan terhadap pelayanan petugas di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan peserta terhadap sistem pelayanan JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023.

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya distribusi frekuensi karakteristik peserta pada pelayanan BPJS Kesehatan KC Padang (pelayanan Mobile JKN dan pelayanan petugas) berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan JKN.
2. Diketuainya distribusi kepuasan peserta terhadap pelayanan Mobile JKN dilihat dari dimensi *user friendly*, dimensi *completeness of information*, dimensi *flexibility*, dimensi *usefulness*, dimensi *easy of use*, dimensi *easy of learning* dan dimensi *interface quality*.
3. Diketuainya distribusi kepuasan peserta terhadap pelayanan petugas BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dilihat dari dimensi *reability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *tangible*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*.
4. Diketuainya analisis strategi peningkatan pelayanan Mobile JKN berdasarkan diagram kartesius terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023.

5. Diketuinya analisis strategi peningkatan pelayanan petugas berdasarkan diagram kartesius terhadap kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

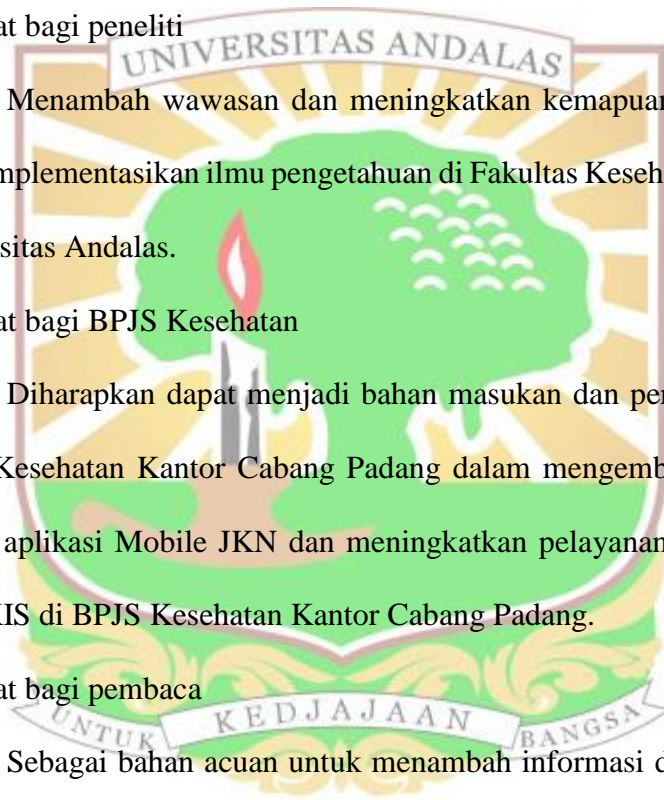
Menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

2. Manfaat bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dalam mengembangkan kualitas sistem aplikasi Mobile JKN dan meningkatkan pelayanan kepada peserta JKN-KIS di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang.

3. Manfaat bagi pembaca

Sebagai bahan acuan untuk menambah informasi dan pengetahuan mengenai objek yang diteliti dan sebagai panduan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau permasalahan yang sama.



### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah mengetahui kepuasan peserta yang dilihat dari kepuasan pada pelayanan aplikasi Mobile JKN dan kepuasan pada pelayanan petugas di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif . Populasi penelitian adalah peserta JKN yang datang ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang dan juga menggunakan aplikasi Mobile JKN.

