

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Pada era digital saat ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, dan dapat diakses kapan saja. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Yuniar et al., 2022).

Indonesia sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk yang besar menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan kesehatan yang merata. Pemerintah melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah menghadirkan aplikasi Mobile JKN sebagai sarana pelayanan kepada peserta BPJS Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2022).

Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan seperti pengecekan status kepesertaan, perubahan data, pembayaran iuran, skrining riwayat kesehatan, konsultasi dokter, serta pengambilan nomor antrean fasilitas kesehatan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi antrean pelayanan secara langsung di kantor BPJS Kesehatan maupun fasilitas kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi Mobile JKN tidak hanya dilihat dari banyaknya fitur yang tersedia, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna sebagai pengguna aplikasi. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Jika ketiga aspek tersebut berjalan dengan baik, maka pengguna akan merasa puas dan terus menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Kota Tanjungpinang merupakan salah satu wilayah kerja BPJS Kesehatan yang memiliki tingkat penggunaan JKN cukup tinggi. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang per 1 Maret 2025, jumlah penduduk Kota Tanjungpinang tercatat sebanyak 237.580 jiwa, sedangkan jumlah pengguna JKN yang terdaftar sebanyak 227.863 jiwa atau sebesar 95,91 persen dari total penduduk. Namun, jumlah pengguna aktif hanya sebanyak 181.759 jiwa atau sebesar 79,81 persen.

Tabel 1.1
Jumlah pengguna aplikasi mobile JKN
Periode 2022-2025

Kepesertaan	Jumlah Peserta/Pengguna	Persentase	Status Data	Tahun
Total penduduk Tanjungpinang	237.580 Jiwa	100%	--	Per 1 Maret 2025
Peserta terdaftar JKN	227.863 Jiwa	95,91%	Terdaftar	Per 1 Maret 2025

Pengguna aktif	181.759 Jiwa	79,81%	Aktif	Per 1 Maret 2025
----------------	--------------	--------	-------	------------------------

Sumber : BPJS Kesehatan Tanjungpinang dan BPS Kota Tanjungpinang

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa tingkat penggunaan JKN di Kota Tanjungpinang sudah tergolong tinggi karena telah mencapai 95,91 persen dari total jumlah penduduk. Namun demikian, jumlah pengguna aktif masih berada pada angka 79,81 persen. Hal ini menunjukkan adanya selisih antara pengguna yang terdaftar dengan pengguna yang aktif menggunakan layanan JKN. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat pengguna yang belum aktif memanfaatkan layanan yang tersedia, termasuk layanan melalui aplikasi Mobile JKN.

Tingginya jumlah pengguna terdaftar seharusnya diikuti dengan tingginya tingkat keaktifan pengguna dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan. Akan tetapi, kondisi pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum seluruh pengguna terdaftar aktif menggunakan layanan. Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kondisi tersebut adalah pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN yang belum optimal.

Faktor pertama yang diduga mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta keamanan data pengguna. Sistem yang mudah digunakan dan jarang mengalami gangguan akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami *error*, gagal *login*, atau lambat saat diakses, maka

pengguna akan merasa tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi (Rohmah et al., 2024).

Faktor kedua adalah kualitas informasi. Pengguna Mobile JKN membutuhkan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu, seperti informasi status kepesertaan, tagihan iuran, jadwal antrean, dan fasilitas kesehatan. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna memperoleh pelayanan secara efektif. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas atau tidak diperbarui dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi (Selfiana Bancin et al., 2023).

Faktor ketiga adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang responsif, andal, memberikan jaminan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna Mobile JKN. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna (Saputra & Istiqomah, 2024).

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap peserta BPJS Kesehatan selama kegiatan magang, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN, seperti kesulitan *login*, aplikasi lambat diakses, kegagalan mengambil nomor antrean online, serta informasi yang terkadang tidak sesuai dengan kondisi fasilitas kesehatan. Selain itu, sebagian pengguna juga masih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan dibanding menggunakan aplikasi Mobile JKN. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Mobile JKN masih belum maksimal.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, peneliti juga melakukan pra-survei terhadap 30 pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Hasil pra-survei disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Tabel Pra-Survey

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Mobile JKN mudah digunakan	4	13	6	5	2
2	Informasi pada Mobile JKN mudah dipahami	5	12	7	5	1
3	Mobile JKN berjalan dengan stabil tanpa gangguan	2	10	8	8	2
4	Pelayanan melalui Mobile JKN sudah memuaskan	3	11	8	6	2
5	Saya merasa puas menggunakan Mobile JKN	4	12	7	5	2

Sumber: Hasil Pra-Survei Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa masih terdapat responden yang memberikan penilaian netral maupun tidak setuju terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Pernyataan mengenai kestabilan sistem memperoleh jumlah responden tidak setuju yang relatif lebih tinggi dibandingkan pernyataan lainnya, yang menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masih terdapat responden yang menilai informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan serta pelayanan yang diberikan melalui aplikasi belum sepenuhnya memuaskan.

Hasil pra-survei tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan

yang diduga memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian Khotimah (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan. Wahyudi et al., (2017) juga menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut menjadi faktor penting dalam keberhasilan aplikasi Mobile JKN. Selanjutnya, Rohmah et al., (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan fenomena yang dijabarkan di atas, adanya kendala penggunaan aplikasi Mobile JKN, serta hasil penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Tanjungpinang. Penelitian terdahulu umumnya dilakukan di wilayah lain seperti Jabodetabek, Demak, maupun daerah lainnya, sehingga secara spesifik belum menggambarkan kondisi pengguna Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang. Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terkait variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga perlu dilakukan pengujian kembali pada lokasi dan karakteristik responden yang berbeda-beda.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena menguji secara simultan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN dengan objek penelitian peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris terbaru serta menjadi bahan evaluasi bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan agar penggunaan aplikasi Mobile JKN semakin optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Tanjungpinang.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan, antara lain:

1. Masih tingginya frekuensi permasalahan teknis pada aplikasi Mobile JKN, seperti: Contohnya kegagalan *login*, keluarnya aplikasi secara tiba-tiba (*force quit*), dan layar kosong pada jam sibuk, sehingga mengurangi pengalaman pengguna.
2. Seringkali terdapat ketidakakuratan atau perbedaan antara data informasi yang ditampilkan dalam aplikasi (misalnya, status aktivitas, ketersediaan

ruang rawat inap, dan janji temu medis) dan kondisi aktual di layanan kesehatan, sehingga mengurangi kepercayaan pengguna terhadap validitas informasi aplikasi.

3. Pelayanan bantuan kepada pengguna Mobile JKN masih dinilai kurang responsif dalam menangani keluhan dan kendala penggunaan aplikasi sehingga sebagian peserta masih memilih datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan permasalahan yang teridentifikasi serta keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka peneliti memandang perlu untuk menetapkan batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan mendalam. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Batasan Variabel: Penelitian ini hanya memfokuskan kajian pada tiga variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), serta dampaknya terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna. Faktor-faktor lain di luar variabel ketiga tersebut (seperti harga premi, kualitas pelayanan medis di fasilitas kesehatan, atau lokasi kantor cabang) tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Batasan Objek: Objek penelitian dikhususkan pada penggunaan aplikasi Mobile JKN versi terbaru (berbasis Android/iOS) yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, bukan pada layanan tatap muka (*offline*) di kantor cabang.

3. Batasan Responden: Responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pengguna JKN-KIS (Penerima Bantuan Iuran maupun Non-PBI) yang terdaftar di wilayah Kota Tanjungpinang dan telah mengunduh serta pernah menggunakan aplikasi Mobile JKN minimal satu kali untuk keperluan administrasi atau pelayanan kesehatan.
4. Batasan Wilayah: Penelitian ini hanya dilakukan dalam cakupan wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Tanjungpinang, sehingga hasil penelitian ini tidak serta-merta dapat digeneralisasi untuk mewakili kondisi di kota atau provinsi lain.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan di Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis (Akademis)
 - a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan khazanah keilmuan di bidang Manajemen Pemasaran dan Sistem Informasi Manajemen, khususnya mengenai perilaku konsumen dalam penerapan teknologi pelayanan publik (*e-Government*).
 - b. Referensi Penelitian: Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi, referensi tambahan, atau pembanding bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa mengenai *End-User*

Computing Satisfaction (EUCS), E-Service Quality, dan kepuasan pengguna aplikasi di sektor kesehatan.

2. Manfaat Praktis (Operasional)

- a. Bagi BPJS Kesehatan: Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan empiris dan evaluasi tujuan bagi manajemen BPJS Kesehatan, khususnya Kantor Cabang Tanjungpinang, mengenai aspek-aspek krusial (layanan aplikasi Mobile JKN yang lebih informatif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna) yang perlu diprioritaskan perbaikannya guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
- b. Bagi Pemerintah Daerah: Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Tanjungpinang dan Dinas Kesehatan dalam merumuskan kebijakan digitalisasi layanan kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- c. Bagi Masyarakat (Pengguna JKN): Melalui perbaikan yang didorong oleh hasil penelitian ini, diharapkan masyarakat dapat menikmati layanan aplikasi Mobile JKN yang lebih informatif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga akses jaminan terhadap kesehatan menjadi lebih mudah dan efisien.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang secara garis besarnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, mencakup latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar penyusunan kerangka pemikiran serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan objek dan cakupan penelitian, pendekatan yang digunakan, variabel dan operasionalisasinya, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis yang diterapkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran objek penelitian serta data hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teknik statistik yang ditetapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjadi bagian akhir penelitian yang menyajikan rangkuman hasil temuan serta memberikan saran sebagai tindak lanjut dan acuan bagi penelitian berikutnya.