

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

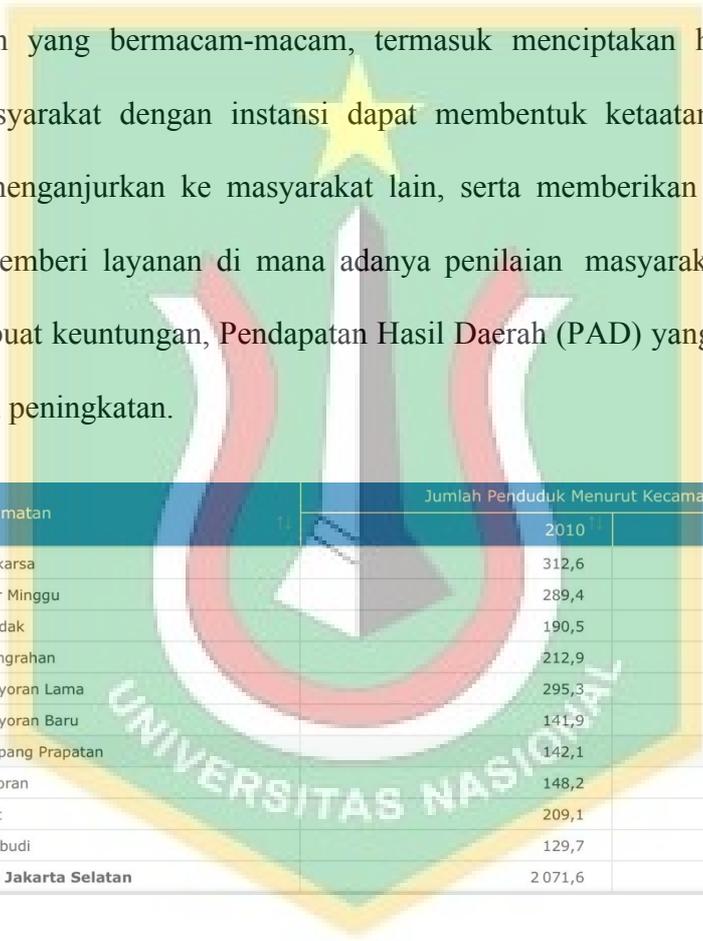
Pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap warga negara baik yang kaya maupun yang miskin, yang berada di daerah maju maupun yang berada di daerah terbelakang.¹ Seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (UU Nomor 25 Tahun 2009).² Salah satu bidang pelayanan publik adalah bidang kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang utama dan menjadi prioritas yang mendasar bagi kehidupan. Pemerintah sebagai yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan mempunyai kewajiban dalam upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat dan penyediaan sarana pelayanan kesehatan demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kepuasan masyarakat selalu dikaitkan dengan kualitas layanan yang memegang peran penting dalam mengevaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman

¹ Alfa Sakinata Marhadika, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya," JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2, no. 01 (October 10, 2016): 18, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/702>.

² BPHN.go.id UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK " <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf> "

masyarakat ketika menggunakan suatu pelayanan publik. Pelayanan dikatakan bermutu atau memuaskan ketika layanan yang telah diberikan sesuai keinginan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang disediakan tidak bermutu hal tersebut membuat masyarakat menjadi kecewa dan tidak puas. Tjiptono juga menjelaskan bahwa terwujudnya kenyamanan dari masyarakat dapat memberikan keuntungan yang bermacam-macam, termasuk menciptakan hubungan selaras antara masyarakat dengan instansi dapat membentuk ketaatan para pengguna layanan, menganjurkan ke masyarakat lain, serta memberikan pengaruh positif terhadap pemberi layanan di mana adanya penilaian masyarakat yang semakin baik membuat keuntungan, Pendapatan Hasil Daerah (PAD) yang di hasilkan juga mengalami peningkatan.



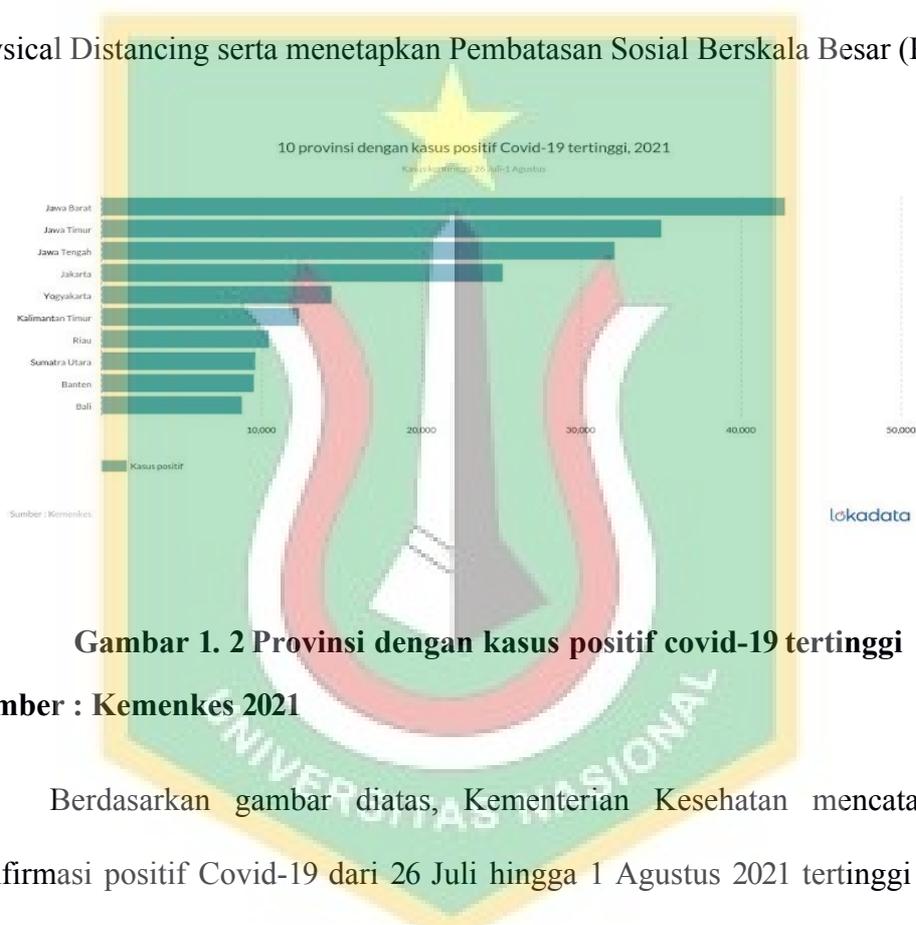
Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (ribu)	
	2010 ¹⁾	2019 ¹⁾
Jagakarsa	312,6	413,3
Pasar Minggu	289,4	310,6
Cilandak	190,5	203,6
Pesangrahan	212,9	223,9
Kebayoran Lama	295,3	309,5
Kebayoran Baru	141,9	144,1
Mampang Prapatan	142,1	147,9
Pancoran	148,2	156,4
Tebet	209,1	211,9
Setiabudi	129,7	143,5
Kota Jakarta Selatan	2 071,6	2 264,7

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Di Jakarta Selatan

Sumber : BPS, Sensus Penduduk

Pada tanggal 31 Desember 2019 adanya Covid-19 mengakibatkan permasalahan kesehatan yang signifikan di dunia Kesehatan. Penyebaran yang sangat cepat dan mengglobal hampir keseluruhan dunia termasuk Indonesia membuat WHO bekerja keras untuk mengatasi wabah ini. Sejak awal Bulan Maret

2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (work from home) dan menghimbau masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan Physical Distancing serta menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).³



Gambar 1. 2 Provinsi dengan kasus positif covid-19 tertinggi sumber : Kemenkes 2021

Berdasarkan gambar diatas, Kementerian Kesehatan mencatat kasus konfirmasi positif Covid-19 dari 26 Juli hingga 1 Agustus 2021 tertinggi di Jawa Barat yakni 42.727 kasus. Kemudian disusul oleh Jawa Timur dengan kasus positif mencapai 35.000 kasus. Sementara, Jakarta berada di posisi keempat setelah Jawa Tengah.⁴

³ Ombudsman. (2020). Berita - Ombudsman RI. In 2020.

⁴ Kemenkes 10 provinsi dengan kasus positif Covid-19 tertinggi, 2021 “ <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/10-provinsi-dengan-kasus-positif-covid-19-tertinggi-2021-1627964129> “Chandra Tjiptono, Panji dan Gregorious, Service, Quality Dan Satisfactin, 4th ed. (Yogyakarta: C.V Andi, 2016), 204.

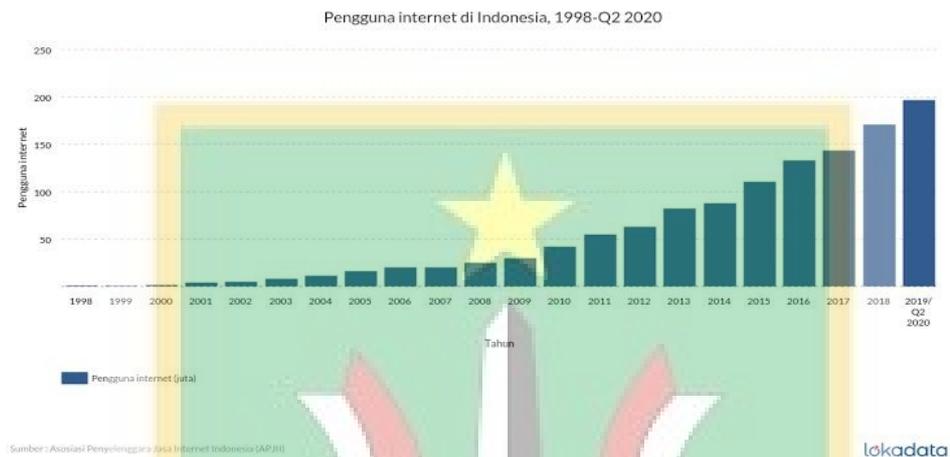


Gambar 1. 3 Jakarta dengan kasus covid tertinggi

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan gambar diatas Jakarta Selatan merupakan wilayah dengan jumlah kasus positif Covid-19 terbanyak ke-2 dari pada wilayah lain di DKI Jakarta lain nya. Pelayanan publik dituntut untuk memberikan kepastian pelayanan, kejelasan informasi pelayanan, dan responsivitas pelayanan dan pelayanan publik harus dapat dirasakan oleh lapisan masyarakat khususnya kelompok rentan. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Salah satu jenis pelayanan yang terkena dampak pada masa pandemi ini adalah pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan). BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Mobile JKN merupakan salah satu alternatif paling efektif yang saat ini bisa dijalankan oleh BPJS Kesehatan untuk tetap bisa melayani dalam kondisi seperti ini mengingat, adanya internet memberikan kenyamanan yang tak terhitung

jumlahnya kepada masyarakat di berbagai penggunaan mulai dari dapat mempermudah pelayanan atau informasi dari berbagai wilayah yang berbeda tanpa adanya batas-batas waktu, dan ruang bagi pengguna.⁵



Gambar 1. 4 Jumlah pengguna internet di Indonesia

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) hingga kuartal II 2020, jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2019 yakni 196,7 juta pengguna. Jumlah tersebut naik 8,9 persen atau sebanyak 25.54 juta pengguna dibandingkan tahun 2018.⁶ Teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam mengukur adanya mutu kecepatan suatu pelayanan yang spesifiknya pada barang atau jasa publik yang diberikan penyedia layanan dengan menggunakan teknologi memiliki tingkat tanggung jawab yang semakin cepat, tepat, memiliki mutu layanan yang tinggi, serta alat

⁵ BPJS Kesehatan "INFO BPJS KESEHATAN" media info bpjs kesehatan edisi 99 " <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/44c612e341b00ea53130a7e22c785bb2.pdf> "

⁶ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) " <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/pengguna-internet-di-indonesia-1998-q2-2020-1617089144> "

untuk membangun keyakinan masyarakat terhadap pemerintah di zaman informasi. Dalam arti, kualitas layanan menjadi acuan para instansi layanan dalam memberikan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan jaminan dari suatu layanan dengan kenaikan mutu layanan di instansi pemerintah. Beberapa aplikasi mobile e-government yang menyediakan akses pelayanan medis berdasarkan jumlah pengguna yang sudah mengunduh di aplikasi playstore, diantaranya :

NO	NAMA APLIKASI	LAYANAN YANG DITAWARKAN	JUMLAH DOWNLOAD
1	MOBILE JKN	dapat mengakses beragam informasi terkait program Jaminan Kesehatan Nasional yang di selenggarakan oleh BPJS Kesehatan dengan cepat dan mudah.	10.000.000+
2	KEHAMILAN +	Tips perawatan kesehatan, dan model 3D interaktif sehingga dapat melacak perkembangan bayi.	10.000.000+
3	ALODOKTER: CHAT BERSAMA DOKTER	Membeli obat di Aloshop menggunakan gopay, shopeepay dan e-wallet lain nya. Memilih kurir untuk mengantar obat pesananmu secara instan, same day atau regular dengan aman.	5.000.000+
4	HALODOC: CHAT DOKTER BELI OBAT	Dengan Halodoc kamu bisa langsung chat dokter, beli produk kesehatan, cek lab atau kunjungan rumah sakit.	5.000.000+

Tabel 1. 1 Jumlah pengguna aplikasi E-Government

Sumber : Aple Store

Berdasarkan tabel diatas diketahui beberapa layanan sudah menggunakan aplikasi mobile sebagai media pelayanan publik. Saat ini, aplikasi jaminan kesehatan nasional (JKN) merupakan salah satu aplikasi yang sedang meningkat penggunaannya dimasa pandemi Covid-19 di mana aplikasi tersebut menduduki peringkat pertama #1 medis dengan jumlah yang sudah mengunduh sebanyak 10.000.000+, diharapkan adanya aplikasi ini dapat dengan mudah untuk memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.



Gambar 1. 5 Persentase Penduduk Jakarta Yang Memiliki JKN

Sumber : Statistic Jakarta

Sedangkan berdasarkan data jumlah peserta BPJS Kesehatan/JKN menurut wilayah kerja di kantor BPJS cabang Jakarta Selatan bulan juli tahun 2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Data peserta BPJS Kesehatan di seluruh Kelurahan di Kecamatan Mampang Papatan menurut Kantor BPJS Kesehatan di wilayah kantor cabang Jakarta Selatan pada bulan juli tahun 2020 dengan total keseluruhan yaitu 134,7 Data pengguna BPJS Kesehatan/KIS, sedangkan untuk data peserta yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN di kecamatan Mampang Prapatan pada juli tahun 2020 yaitu berjumlah 11.285.

No	Kelurahan	Jumlah Peserta
1	Mampang Prapatan	20.487
2	Bangka	27.365
3	Tegal Parang	33.903
4	Pela Mampang	34.254
5	Kuningan Barat	18.728
Total		134,7

Tabel 1. 2 Pengguna BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan Juli Th 2020

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan

BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. BPJS Kesehatan juga tidak ketinggalan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui terobosan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan. Salah satunya dengan hadirnya aplikasi mobile JKN sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) ⁷

⁷ BPJS KESEHATAN “JKN-KIS Jadi Bantalan Sosial di Tengah Pandemi” media info bpjs kesehatan edisi 92“ <https://bpjs.kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/d24d7ea84eb8beaf35b36a7a71584924.pdf>“



Gambar 1. 6 Halaman utama aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Sumber : JKN Mobile

Gambar diatas merupakan logo dari JKN Mobile, penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta/keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi Fasilitas Kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta permintaan informasi seputar JKN-KIS.⁸ Kantor Cabang BPJS Kesehatan merupakan tempat masyarakat untuk menyelesaikan semua kegiatan administratif. Sering kali di Kantor Cabang BPJS Kesehatan terjadi antrian panjang dikarenakan masyarakat ingin menyelesaikan semua urusan di BPJS Kesehatan. Padahal semestinya waktu antri itu bisa digunakan untuk hal-hal lain yang lebih produktif. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat membantu masyarakat untuk memperoleh kemudahan

⁸ Muhammad Perkasa Al Hafiz "Peserta BPJS Kesehatan KC Jakarta Selatan Capai 107%" 9/11/2019
" <https://www.marketeers.com/peserta-bpjs-kesehatan-kc-jakarta-selatan-capai-107/> "

menyelesaikan urusan administratif dengan menggunakan smartphone dimana saja dan kapan saja (self service).⁹



Gambar 1. 7 Ulasan JKN Mobile

Sumber : JKN Mobile

Walaupun aplikasi ini dapat memudahkan pengguna, aplikasi ini juga masih memiliki beberapa kendala. Hal ini peneliti lihat dari beberapa tanggapan melalui playstore dari tanggal 1 desember 2021 sampai tanggal 22 april 2022 berdasarkan pengamatan dan observasi yang peneliti lihat dari komentar-komentar yg ada di play store masyarakat pengguna yang sedang mengakses jkn ini menyatakan bahwa pelayanan nya menyulitkan masyarakat bukan malah mempermudah, sistem dari aplikasi JKN masih kurang baik karena ketika app ini dibuka keterangan nya harus update versi terbaru sedangkan ketika sudah di update aplikasi ini malah gabisa di buka atau tidak bisa digunakan, banyak masyarakat yang mengeluh setelah daftar kode otp tidak terikirim padahal pulsa

⁹UNIT PENGELOLA STATISTIK DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK “ PERSENTASE PENDUDUK YANG MEMILIKI JAMINAN KESEHATAN DI PROVINSI DKI JAKARTA” October 24,2019 “ <https://statistik.jakarta.go.id/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-di-provinsi-dki-jakarta/> “

sudah terpotong, dan aplikasi masih belum optimal dalam menganalisis data, banyak sekali kendala dari mulai proses top up saldo sampai ke fitur FAQ.

Tabel persenan (%) dari variable X dan Y	
Kualitas Pelayanan	42%
Kepuasan Pengguna	23%

Tabel 1.3 Persenan (%) dari variable x dan y

Sumber : Data diolah oleh peneliti 2022.

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan peneliti dari penilaian/komentar keluhan masyarakat seputar kualitas dan kepuasan di App Store/Play Store yaitu variable kualitas layanan (x) sebesar 42% sedangkan kepuasan pengguna (y) 23% sedangkan 35% lainnya di pengaruhi oleh faktor lain. Sebenarnya kualitas Mobile JKN sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat hanya saja kualitas dari system Mobile JKN masih kurang baik oleh karna itu system dari Mobile JKN harus segera di perbaiki secara keseluruhan.

JKN Mobile dilaksanakan dengan harapan tercovernya jaminan kesehatan seluruh masyarakat Indonesia yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan kemudian pada akhirnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak permasalahan yang terjadi di lapangan. Untuk itu, peneliti ingin mengkonfirmasi bahwa masalah yang ditemukan adalah benar, dan penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang fenomena yang timbul sebagai penelitian kuantitatif yang berfokus kepada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

pengguna aplikasi jaminan Kesehatan nasional (JKN Mobile) pada masa pandemic covid-19 di kecamatan mampang prapatan, Jakarta selatan.

Pentingnya penelitian ini dilakukan, karena layanan berbasis e-government Mobile JKN ini merupakan salah satu pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat yang sangat dibutuhkan oleh pemerintah sesuai dengan perkembangan zaman, disamping itu jika nanti hasil dari penelitian menyatakan bahwa Ha diterima maka kualitas pelayanan berbasis aplikasi ini harus lebih diperhatikan lagi, lebih tingkatkan lagi kualitasnya agar dapat melayani masyarakat secara tepat guna agar masyarakat merasa terpenuhi kebutuhan akan pelayanan publik, dengan begitu masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan. Selain itu peneliti memilih variabel kualitas layanan sebagai x karena variabel ini yang paling sering menjadi keluhan masyarakat dalam layanan mobile jkn oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi selain itu hal tersebut sangat mempengaruhi bagaimana aplikasi tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka kualitas dari aplikasi tersebut juga harus diperhitungkan, karena jika harapan pengguna dengan layanan yang diberikan tidak sesuai maka hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan peneliti sebagai berikut: Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN pada masa pendemi covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang di tuliskan diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna mobile JKN pada masa pendemi covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas konsep ilmiah pada kajian terkait Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi JKN memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada masa pendemi covid-19 di Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan dan di harapkan juga penelitian ini dapat dijadikan pedoman atau acuan untuk penelitian selanjutnya terkait ada nya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada mengenai kualitas layanan aplikasi akses langsung Jaminan Kesehatan (JKN) untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat menggunakan aplikasi tersebut, khususnya di wilayah Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan.

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan literatur bagi penulis dan pembaca lainnya mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi JKN (Jaminan Kesehatan)

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam penelitian ini, penulis Menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakangkasus, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka ini terdapat beberapa sub juga antara lain penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan tentang teori yang akan dijadikan sebagai pembahasan dalam penelitian ini serta juga menggambarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji coba dan hasil uji-instrumen, uji prasyarat, korelasi pearson product moment, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis serta pembahasan

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai beberapa kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti.