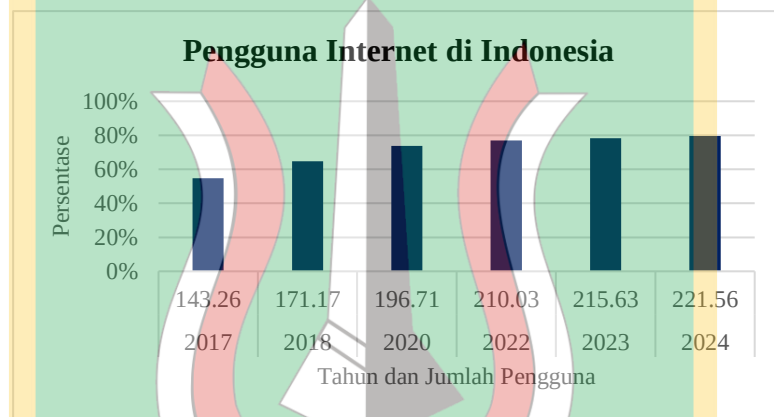


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang begitu pesat seperti sekarang ini mampu merubah seluruh aspek kehidupan ke arah digitalisasi. Salah satu teknologi yang mampu mendorong digitalisasi adalah internet. Internet kini menjadi bagian yang tak terpisahkan dari aktivitas manusia sehari-hari, hal ini disebabkan karena internet memungkinkan akses informasi secara cepat dan mudah, serta dapat menghubungkan berbagai perangkat dan sistem secara online.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2024

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 1.1, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat adanya peningkatan jumlah pengguna internet yang signifikan dari tahun ke tahun di Indonesia. Pada akhir tahun 2018, pengguna internet berada pada angka 64,80%, kemudian pada tahun 2020 meningkat menjadi 73,70%, hingga pada tahun 2024 mencapai 77,02% (Aditya et al., 2024).

Peningkatan jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun telah mendorong perubahan gaya hidup masyarakat ke arah digital, serta mempercepat transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Seiring dengan perubahan tersebut, masyarakat kini menginginkan pelayanan yang cepat, mudah diakses,

transparan, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi. Tingginya intensitas penggunaan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari turut membentuk ekspektasi masyarakat, bahwa pelayanan publik juga seharusnya dapat diselenggarakan secara praktis dan responsif.

Selain dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat, tuntutan digitalisasi pelayanan publik juga terjadi karena pelayanan konvensional dinilai semakin tidak relevan, mengingat prosesnya yang cenderung lambat, kurang efektif, serta masih menghadapi hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun pelaksanaannya. Di samping itu, praktik penyalahgunaan wewenang oleh oknum penyelenggara pelayanan publik juga masih sering ditemukan. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah penting untuk menjawab tantangan tersebut, serta untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, efisien, dan akuntabel.

Sebagai respons terhadap tantangan serta tuntutan yang terjadi, pemerintah menetapkan arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya melalui penerapan teknologi informasi (Presiden Republik Indonesia, n.d.).

Kebijakan ini juga diperkuat oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dikerjakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa atau kebutuhan pelayanan administrasi. Lebih lanjut, dalam Pasal 1 ayat (7) ditegaskan bahwa standar pelayanan menjadi tolak ukur yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang ideal harus memenuhi prinsip pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sesuai dengan standar pelayanan yang menjadi hak masyarakat (Republik Indonesia, n.d.). Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dipandang mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian masalah, serta mendorong tercapainya kepuasan masyarakat (Purwanto dalam Nurmalah et al., 2024).

Sejalan dengan upaya tersebut, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga menetapkan arah strategis melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2017 tentang Strategi *E-Kesehatan* Nasional, yang menjadi landasan dalam pengembangan pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan ini menekankan pentingnya digitalisasi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan mutu pelayanan, termasuk melalui pemanfaatan aplikasi digital (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, n.d.).

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima (Sulistiyowati, 2018). Dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana penyedia layanan mampu secara konsisten memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang dimiliki oleh penggunanya.

Menurut Tjiptono (dalam Ardhana & Yudianto, 2024), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap kinerja produk atau layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapannya. Dalam konteks ini “pelanggan” merujuk pada “pengguna” yang menggunakan layanan publik atau aplikasi digital sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara yaitu instansi atau lembaga pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi oleh berbagai instansi pemerintah merupakan bentuk nyata dari penerapan digitalisasi pelayanan publik, salah satunya BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) merupakan Badan Hukum Milik Negara (BHMN) yang berada dibawah naungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, dengan fungsi utamanya untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh warga Indonesia, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 40 Tahun 2004

tentang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Republik Indonesia, n.d.). Sejalan dengan fungsi utamanya, BPJS Kesehatan juga bertugas untuk memastikan akses pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat, serta berkomitmen untuk senantiasa memenuhi kepuasan para peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta JKN di Provinsi DKI Jakarta

No	Kabupaten/Kota	Tahun		
		01 Des 2023	01 Des 2024	31 Mei 2025
1	Jakarta Pusat	1.188.799	1.142.597	1.132.666
2	Jakarta Selatan	2.453.379	2.402.552	2.391.380
3	Jakarta Timur	3.351.319	3.302.456	3.291.607
4	Jakarta Barat	2.660.101	2.597.453	2.588.278
5	Jakarta Utara	1.931.618	1.885.697	1.878.659
6	Kepulauan Seribu	31.971	31.626	31.270
Total		11.617.187	11.362.381	11.313.860

Sumber: Kedeputan Wilayah IV BPJS Kesehatan

Berdasarkan Tabel 1.1, data dari Kedeputan Wilayah IV BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Provinsi DKI Jakarta mengalami penurunan dalam kurun waktu Desember 2023 hingga Mei 2025. Tercatat pada 01 Desember 2023, total peserta JKN di seluruh Provinsi DKI Jakarta berjumlah 11.617.187 jiwa. Jumlah ini kemudian menurun menjadi 11.362.381 jiwa pada 01 Desember 2024, dan kembali mengalami penurunan menjadi 11.313.860 jiwa pada 31 Mei 2025.

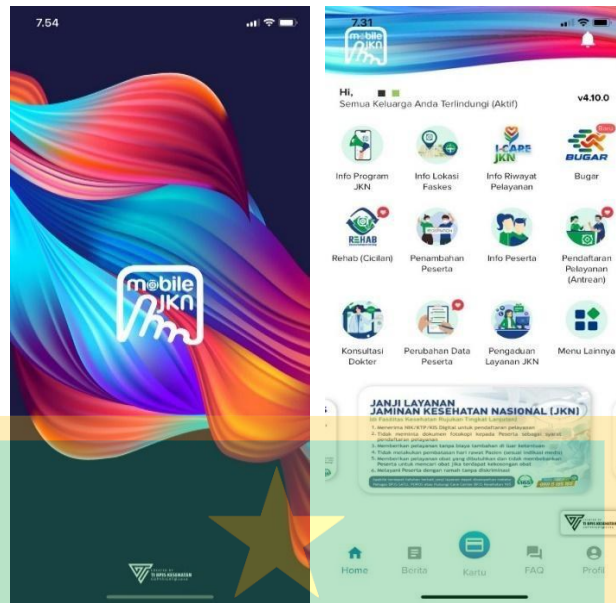
Jika dilihat berdasarkan Kabupaten/Kota, jumlah peserta JKN di Jakarta Selatan per 31 Mei 2025 tercatat sebanyak 2.391.380 jiwa, menjadikan wilayah ini sebagai salah satu pemberi kontribusi terbesar terhadap jumlah peserta JKN di Provinsi DKI Jakarta, setelah Jakarta Timur dan Jakarta Barat. Namun demikian, tren penurunan jumlah peserta juga terjadi di wilayah ini. Pada 01 Desember 2023, jumlah peserta JKN di Jakarta Selatan tercatat sebanyak 2.453.379 jiwa, kemudian menurun

menjadi 2.402.552 jiwa pada 01 Desember 2024, dan kembali menurun menjadi 2.391.380 jiwa pada 31 Mei 2025.

Penurunan jumlah peserta yang terjadi baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota dapat menjadi salah satu indikator penting untuk mengevaluasi keberlangsungan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Meskipun fenomena ini tidak secara langsung mencerminkan tingkat kepuasan peserta, tetapi dapat mengindikasikan adanya persoalan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta. Pelayanan yang tidak optimal, baik dari sisi akses, kecepatan, transparansi, maupun kemudahan penggunaan sarana digital, dapat berpotensi menurunkan kepercayaan peserta terhadap pelayanan yang disediakan.

Ketentuan teknis mengenai penyelenggaraan layanan kesehatan dalam program JKN juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2021, yang merupakan perubahan keempat atas Permenkes Nomor 71 Tahun 2013. Peraturan ini mengatur standar pelayanan kesehatan yang mencakup aspek mutu, keterjangkauan, efektivitas, dan kepuasan peserta sebagai tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, termasuk dalam konteks pelayanan berbasis digital (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, n.d.).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kepuasan peserta dan calon peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS), BPJS Kesehatan terus berinovasi dalam menyediakan pelayanan administrasi yang lebih mudah, efisien, dan responsif. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan adalah aplikasi Mobile JKN, yang diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi peserta dan calon peserta JKN-KIS dalam mengakses berbagai pelayanan administrasi secara mandiri tanpa perlu datang ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan atau pun fasilitas kesehatan.



Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi Mobile JKN

Sumber: Aplikasi Mobile JKN, 2025

Hadirnya aplikasi Mobile JKN merupakan wujud nyata implementasi digitalisasi pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan. Aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi keluhan antrean panjang di Kantor Cabang BPJS Kesehatan serta mempercepat proses pelayanan administrasi kesehatan bagi penggunaanya.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan

Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan Per Tahun 2023 – 2025	
Tahun	Pengguna
2023	527.802
2024	647.580
Mei 2025	696.956

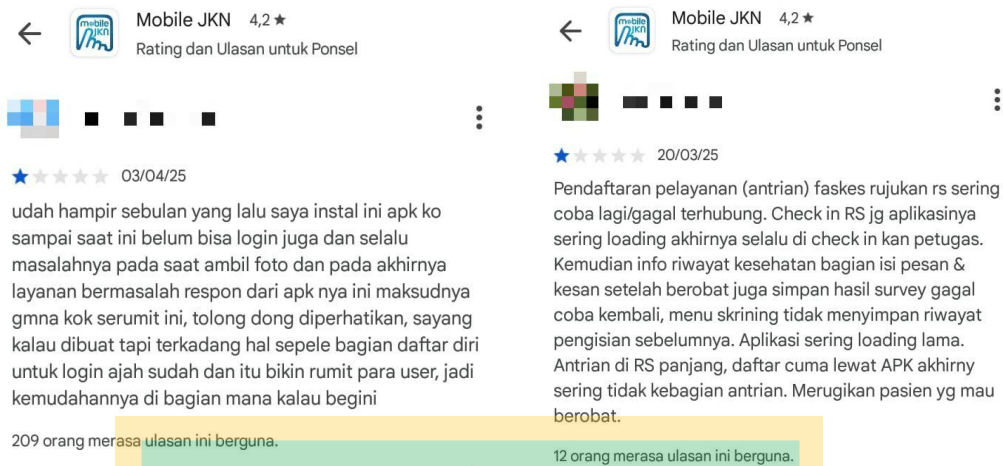
Sumber: Kedeputan Wilayah IV BPJS Kesehatan

Berdasarkan Tabel 1.2, data dari Kedeputan Wilayah IV BPJS Kesehatan, menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN di Jakarta Selatan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hingga akhir tahun 2023, jumlah

pengguna tercatat sebanyak 527.802 pengguna. Angka ini meningkat menjadi 647.580 pengguna pada tahun 2024, dan kembali mengalami kenaikan menjadi 696.956 hingga Mei 2025.

Peningkatan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan pelayanan administrasi kesehatan secara digital, baik untuk akses informasi, pendaftaran, perubahan data, hingga konsultasi layanan. Meskipun dalam kurun waktu Desember 2023 hingga Mei 2025 jumlah peserta JKN di Jakarta Selatan mengalami penurunan, tingginya angka pengguna aplikasi mencerminkan minat masyarakat terhadap kemudahan pelayanan berbasis digital. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna ini belum menjamin bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan secara optimal.

Selaras dengan tren di Jakarta Selatan, peningkatan jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN juga tercermin secara nasional. Hingga tahun 2025, aplikasi ini telah diunduh lebih dari 50 juta kali melalui *Play Store* dan memperoleh rating sebesar 4,2 dari nilai maksimalnya 5. Tingginya angka tersebut menunjukkan besarnya ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan digital di sektor kesehatan. Namun demikian, popularitas aplikasi ini tidak serta-merta mencerminkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Banyak pengguna masih mengeluhkan berbagai kendala teknis dalam penggunaannya. Berdasarkan ulasan di *Play Store*, keluhan yang paling sering muncul meliputi kode OTP yang tidak masuk, aplikasi yang sering mengalami error, serta fitur pendaftaran pelayanan antrian online yang sulit diakses.



Gambar 1. 3 Keluhan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN

Sumber: Play Store, 2025

Keluhan terhadap kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN tidak hanya terbatas pada ulasan di *Play Store*. Masalah serupa juga terlihat dari berbagai komentar pengguna pada akun Instagram resmi Mobile JKN, yang mengindikasikan adanya kendala teknis hingga menyebabkan beberapa fitur tidak berjalan secara optimal. Beberapa diantaranya berkomentar mengenai sulitnya mendapatkan kode OTP, lambatnya respons sistem, serta fitur yang sering mengalami error, seperti antrean online.

Kondisi ini tentu menyulitkan pengguna, terutama bagi mereka yang sangat bergantung pada aplikasi untuk keperluan administrasi kesehatan secara cepat dan mandiri. Akibatnya, pengguna kerap harus mencari alternatif lain seperti datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Kesehatan atau menghubungi layanan call center, yang justru bertolak belakang dengan tujuan utama dari pengembangan aplikasi yaitu mempermudah akses pelayanan tanpa harus bertatap muka. Permasalahan teknis yang terjadi secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi pengguna, sehingga pada akhirnya akan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang disediakan melalui aplikasi Mobile JKN.



Gambar 1. 4 Keluhan Masyarakat Terhadap Aplikasi Mobile JKN

Sumber: Instagram Resmi Mobile JKN, 2025

Permasalahan teknis dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN tidak hanya tercermin dari ulasan pengguna di *Play Store* dan akun Instagram resmi, tetapi juga terjadi secara langsung oleh penggunaannya di wilayah Jakarta Selatan. Di wilayah ini, sebagian besar fasilitas kesehatan telah mewajibkan penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam proses pelayanan administrasi kesehatan. Namun dalam implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis yang dialami pengguna secara nyata, seperti kode OTP yang tidak masuk, aplikasi error, tidak responsif atau tiba-tiba keluar sendiri (*force close*), dan fitur pendaftaran pelayanan antrian online yang sulit diakses.

Jakarta Selatan merupakan bagian dari wilayah kerja BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Selatan dan memiliki jumlah pengguna aplikasi Mobile JKN yang cukup tinggi, yakni sebanyak 696.956 pengguna per Mei 2025. Wilayah ini juga didukung oleh ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Terdapat sekitar 86

Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang terdiri atas 71 Puskesmas, 8 Klinik Pratama, dan 7 Unit TNI yang seluruhnya telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Selain itu, terdapat 32 Rumah Sakit yang telah terdaftar sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) di wilayah ini. Ketersediaan infrastruktur kesehatan yang cukup lengkap tersebut seharusnya dapat mendukung optimalisasi pelayanan melalui sistem digital, termasuk penggunaan aplikasi Mobile JKN.

Namun demikian, meskipun sarana pelayanan telah tersedia, berbagai kendala teknis dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN masih menjadi hambatan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna terhadap kemudahan pelayanan digital dengan realita yang mereka hadapi. Apabila situasi ini terus berlanjut tanpa adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka tidak menutup kemungkinan akan timbul persepsi negatif di tengah masyarakat.

Jika kualitas pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN tidak segera ditingkatkan, maka dikhawatirkan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) secara lebih luas. Oleh karena itu, penting dilakukan suatu kajian yang dapat memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan aplikasi Mobile JKN dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti memandang perlu untuk melakukan kajian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan Tahun 2025.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan tahun 2025.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, diharapkan seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terlebih pada bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya pada bidang digitalisasi pelayanan publik. Serta memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan di Jakarta Selatan tahun 2025.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, berguna untuk menyempurnakan sebagian persyaratan dalam mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).
2. Bagi Kantor BPJS Kesehatan diharapkan dapat menjadi masukan agar terus memperbaiki kualitas pelayanan digitalnya pada aplikasi Mobile JKN, sebagai upaya strategis pengembangan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun atas 5 (lima) bab, dengan penjabaran sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan latar belakang permasalahan yang terjadi dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menggambarkan secara garis besar pokok-pokok penulisan dari keseluruhan bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan perihal penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan dengan mengutip beberapa ahli, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan metode penelitian yang digunakan, yakni meliputi jenis metode penelitian, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis melakukan analisis temuan data yang diperoleh dan membahasnya dengan teori yang digunakan. Penyajian dan analisis data berisi mengenai hasil uji coba instrument, deskripsi data (penyajian *mean*, *minimum*, *maximum*, *standar deviation*, *kurtosis*, dan *skewness*), analisis data, uji prasyarat, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V**PENUTUP**

Pada bab ini mencakup ringkasan dan saran dari hasil penelitian yang disusun dan dijelaskan oleh penulis. Pada bagian akhir bab ini juga terlampir daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

