

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era digital seperti sekarang ini, teknologi sudah jadi bagian dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam sektor kesehatan. Penyediaan pelayanan kesehatan yang unggul dan layak bagi seluruh masyarakat merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dengan demikian, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menghadirkan sarana pelayanan kesehatan tersebut (Muchsam & Mareta, 2015)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah perlindungan sosial pemerintah guna menjamin kebutuhan dasar masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Sekretaris Negara RI 2004).

Pemerintah berhak memberikan pelayanan kesehatan diatur dalam UU 1945 Pasal 28 H ayat (1): “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” (Bahri, Amri, and Siregar 2022)

Untuk peningkatan pada kualitas jasa layanan yang disalurkan pada masyarakat terutama bagi peserta BPJS Kesehatan. Maka dari itu BPJS

Kesehatan membentuk program layanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN yang merupakan salah satu inovasi layanan dari BPJS Kesehatan. Aplikasi ini merupakan informasi digital yang dirancang oleh BPJS Kesehatan sejak November 2017 (Humas BPJS Kesehatan, 2017).

Aplikasi ini dapat dioperasikan melalui *smartphone* fitur yang disediakan oleh *mobile* JKN yaitu peserta dapat mendapatkan informasi seperti informasi JKN, lokasi faskes, skrining riwayat kesehatan, pendaftaran pelayanan kesehatan (antrean *online*), kis digital, ubah data peserta, informasi tagihan maupun pengaduan keluhan. Tujuan adanya *mobile* JKN yaitu masyarakat dapat mendapatkan layanan dengan cepat (Mulyanti et al. 2024)

Pendaftaran antrean *online* di aplikasi *mobile* JKN merupakan inovasi BPJS Kesehatan yang terintegrasi dengan sistem fasilitas kesehatan. Dengan pendekatan *Multi Channel-Multi Phase*, fitur ini memudahkan pengguna melakukan registrasi layanan di faskes tingkat pertama maupun lanjutan (Wahidah et al. 2023)

Sebagai badan hukum publik BPJS Kesehatan senantiasa memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan mutu layanan serta memberikan kemudahan kepada peserta JKN-KIS, program jaminan kesehatan nasional pada tanggal 17 Juli 2017 telah *launching* aplikasi berbasis *online* yang bisa digunakan oleh peserta JKN melalui *Appstore*

dan *Googleplay*. Terjadinya penumpukan antrean disebabkan karena kebutuhan ketika permintaan layanan melampaui daya tampung atau kapabilitas fasilitas kesehatan, maka pengguna yang hadir tidak dapat langsung memperoleh pelayanan (Wahidah et al. 2023)

Menyadari hal tersebut, BPJS Kesehatan memperkenalkan sistem antrean *online* yang diakses melalui aplikasi *mobile* JKN. Melalui inovasi ini, diharapkan bisa mempercepat proses pendaftaran, berkurangnya waktu tunggu dan meningkatnya kenyamanan saat berobat. Peserta (masyarakat) akan melihat suatu teknologi terbaru dari segi kegunaannya serta segi kemudahan dalam menggunakan teknologi dan juga telah memperkirakan akan pentingnya teknologi terbaru tersebut barulah seseorang akan memiliki keinginan untuk menggunakan suatu teknologi tersebut (Rahmawati et al. 2024)

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode dalam mengukur tingkat kepuasan peserta pengguna aplikasi *mobile* JKN dalam pelayanan antrean *online* salah satunya adalah dengan *Service quality* (*SERVQUAL*). Metode *service quality* menurut Parasuraman (1993). Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang akan digunakan dalam pengukuran untuk melihat kualitas jasa layanan antrean *online*. Dan cara tersebut dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry sejak tahun 1980-an. Dengan metode *Servqual* dari hasil kuesioner, peneliti dapat

melihat celah (gap) antara persepsi dan harapan dari suatu jasa yang diberikan suatu perusahaan.

Selanjutnya peneliti menggunakan metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan dilihat dari kualitas layanan yang diberikan dari perusahaan yaitu metode CSI. Untuk mengimplementasikan metode pada *Customer satisfaction index*, maka akan dibuatkan kuesioner yang nanti akan diisi oleh konsumen yang menggunakan jasa, dan dari situ akan diperoleh data tentang seberapa puas mereka hal ini adalah tujuan dari penelitian yang sudah berhasil dicapai (Syariah et al. 2024)

Khususnya di provinsi Banten, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan akses pelayanan kesehatan yang lebih baik dan merata. Namun, masih banyak peserta BPJS Kesehatan yang merasa kesulitan saat menjalani proses antrean di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya. Karena antrean yang panjang dan mengakibatkan peserta sering lama menunggu ditempat sampai antreannya dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Namun terdapat pula faktor penyebab yang lainnya adalah kurangnya pemahaman peserta seperti kurangnya informasi ataupun terhambatnya informasi karena kurangnya sosialisai dalam menggunakan fitur antrean *online* sehingga berdampak terhadap terhambatnya pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Diperoleh laporan data pengguna aplikasi *mobile* JKN di wilayah Cabang Serang, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama mencakup pusat kesehatan masyarakat seperti puskesmas, klinik, dokter keluarga. Pada bulan Januari-April 2025, dari 285.079 kunjungan, 50.337 di antaranya menggunakan *mobile* JKN (sekitar 17,66%). Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Data Pengguna Antrean Online**

Data Pemanfaatan Antrean <i>Mobile</i> JKN FKTP dibandingkan dengan total kunjungan peserta JKN yang menggunakan antrean ( <i>onsite+mobile jkn</i> )			
Bulan	Total Antrean	Antrean <i>Mobile</i> JKN	Presentase Antrean <i>Mobile</i> JKN
Jan-25	307.843	36.408	11,83%
Feb-25	334.519	43.297	12,94%
Mar-25	270.925	40.285	14,87%
Apr-25	285.079	50.337	17,66%

*Sumber: e-PPID BPJS Kesehatan*

**Total antrean** adalah jumlah seluruh kunjungan peserta JKN (baik yang antre langsung dilokasi maupun lewat aplikasi). **Antrean *mobile* JKN** menunjukkan jumlah peserta yang menggunakan fitur antrean *online* melalui aplikasi *mobile* JKN. **Persentase (%)** menunjukkan seberapa besar proporsi pengguna *mobile* JKN dibanding total antrean.

Dilihat pada bulan Januari 2025 total antrean sebanyak 307.843 peserta, antrean via *mobile* JKN 36.408 peserta, presentase antrean *mobile*

JKN 11,84%. Pada bulan Februari 2025 total antrean sebanyak 334.519 peserta, antrean via *mobile* JKN 43.297 peserta, presentase antrean *mobile* JKN 12,94%. Pada bulan Maret 2025 total antrean sebanyak 270.925 peserta, antrean via *mobile* JKN 40.285 peserta, presentase antrean *mobile* JKN 14,87%. Pada bulan April 2025 total antrean sebanyak 285.079 peserta, antrean via *mobile* JKN 50.337, presentase antrean *mobile* JKN 17,66%.

Dari pernyataan tabel di atas, dapat mengambil kesimpulan bahwa dari aplikasi *mobile* JKN telah menyediakan fitur antrean *online*, pada bulan April 2025 hanya sekitar 17,66% peserta (sekitar 1 dari 6) yang memanfaatkannya. Hal Ini menandakan pemanfaatan teknologi digital dalam layanan kesehatan tingkat pertama masih tergolong rendah. Artinya sekitar 82,34% (100% - 17,66%) masih belum menggunakan antrean *online*, lebih dari 230 ribu peserta dari total 285.079 kunjungan di bulan April masih dilakukan tanpa menggunakan fitur antrean *online*, yang berarti sebagian besar peserta lebih memilih datang langsung (*walk-in*) atau belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi. Data ini menjadi dasar bahwa perlu adanya peningkatan edukasi, sosialisasi dan promosi fitur antrean *online* agar penggunaanya semakin meningkat.

Dilihat dari permasalahan yang ada tersebut terkait implementasi antrean *online* diharapkan menjadi solusi, namun efektivitas dan

kepuasannya masih perlu dievaluasi secara empiris, khususnya di wilayah Serang.

Penelitian ini dapat diharapkan memberikan gambaran mengenai sejauh mana fitur antrean *online* berdampak pada kepuasan peserta, serta menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan layanan BPJS Kesehatan. Pemilihan untuk tempat penelitian di Cabang Serang didasarkan pada kemudahan akses lokasi dan data yang sesuai dengan judul penelitian, serta adanya kerja sama yang dapat diterima pengumpulan data dari peserta JKN-KIS.

Mengacu pada fenomena yang telah disampaikan, peneliti merasa terdorong untuk mengeksplorasi lebih lanjut melalui penelitian yang berfokus pada topik terkait implementasi antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN demi mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN-KIS. Maka peneliti mengangkat judul skripsi yang akan diteliti mengenai **“Dampak Implementasi Antrean Online Pada Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Peserta JKN-KIS (Studi di BPJS Kesehatan Cabang Serang)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah dari latar belakang di atas yang telah diuraikan, yaitu :

1. Sebagian peserta JKN-KIS di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang belum sepenuhnya memahami cara untuk menggunakan fitur antrean *online*, sehingga pemanfaatannya belum optimal.
2. Terdapat kesenjangan kualitas pelayanan antara harapan dan kenyataan peserta JKN-KIS terhadap layanan BPJS Kesehatan, khususnya dalam atribut-atribut pelayanan yang diukur dengan metode *servqual*.
3. Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean melalui aplikasi *mobile* JKN belum diketahui secara jelas, sehingga perlu dianalisis menggunakan 5 dimensi *servqual*.

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini bisa berfokus mengenai permasalahan yang ada dan pemecahan masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya serta masalah yang dibahas tidak terlalu luas, maka dilakukan peneliti dengan memanfaatkan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas pemahaman peserta JKN-KIS terhadap penggunaan fitur antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN di wilayah BPSJS Kesehatan Cabang Serang, tanpa membahas aspek teknis aplikasi secara mendalam maupun kepuasan layanan secara keseluruhan.

2. Penelitian ini dibatasi pada nilai gap *servqual* dari 20 atribut pertanyaan, dengan fokus khusus pada atribut dengan nilai gap tertinggi dan nilai gap terendah.
3. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN yang diukur menggunakan 5 dimensi *servqual* dengan cangkupan responden terbatas pada peserta yang menggunakan antrean *online*.

#### **D. Perumusan Masalah**

Dengan merujuk pada batasan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu dampak implementasi antrian *online* pada aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan peserta JKN-KIS. Dengan kendala dan batasan masalah tersebut, maka hal yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu;

1. Sejauh mana pemahaman peserta dalam menggunakan fitur layanan antrean *online* di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang?
2. Bagaimana nilai gap *servqual* pada masing-masing atribut pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Serang, dan atribut mana yang memiliki gap tertinggi dan terendah?
3. Berapa nilai tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean online melalui aplikasi *mobile* JKN berdasarkan 5 dimensi *servqual*?

## E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis sejauh mana pemahaman peserta JKN-KIS di wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang dalam menggunakan fitur layanan antrean *online*.
2. Untuk mengetahui nilai gap *servqual* pada masing-masing atribut pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Serang serta mengidentifikasi atribut dengan gap tertinggi dan terendah.
3. Untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan antrean *online* melalui aplikasi *mobile* JKN berdasarkan 5 dimensi *servqual*.

## F. Manfaat/Signifikansi Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan keilmuan.

### 2. Manfaat Praktis

Menjadi bahan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan yang membutuhkan referensi. Dengan adanya penelitian ini,

diharapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

## **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran yaitu dasar pemikiran dimana mencangkupi gabungan antara teori, fakta, serta kajian yang akan dijadikan landasan dalam karya tulis ilmiah. Penelitian ini menerangkan bagaimana pengaruh implementasi layanan antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan peserta JKN-KIS dengan memanfaatkan metode *service quality* dan *customer satisfaction index*. Dalam penilaian layanan antrean *online* dapat menggunakan metode *servqual* yang memiliki 5 (lima) dimensi sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan. Dimensi pelayanan diantaranya sebagai berikut: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*asurance*) dan Empati (*emphaty*).

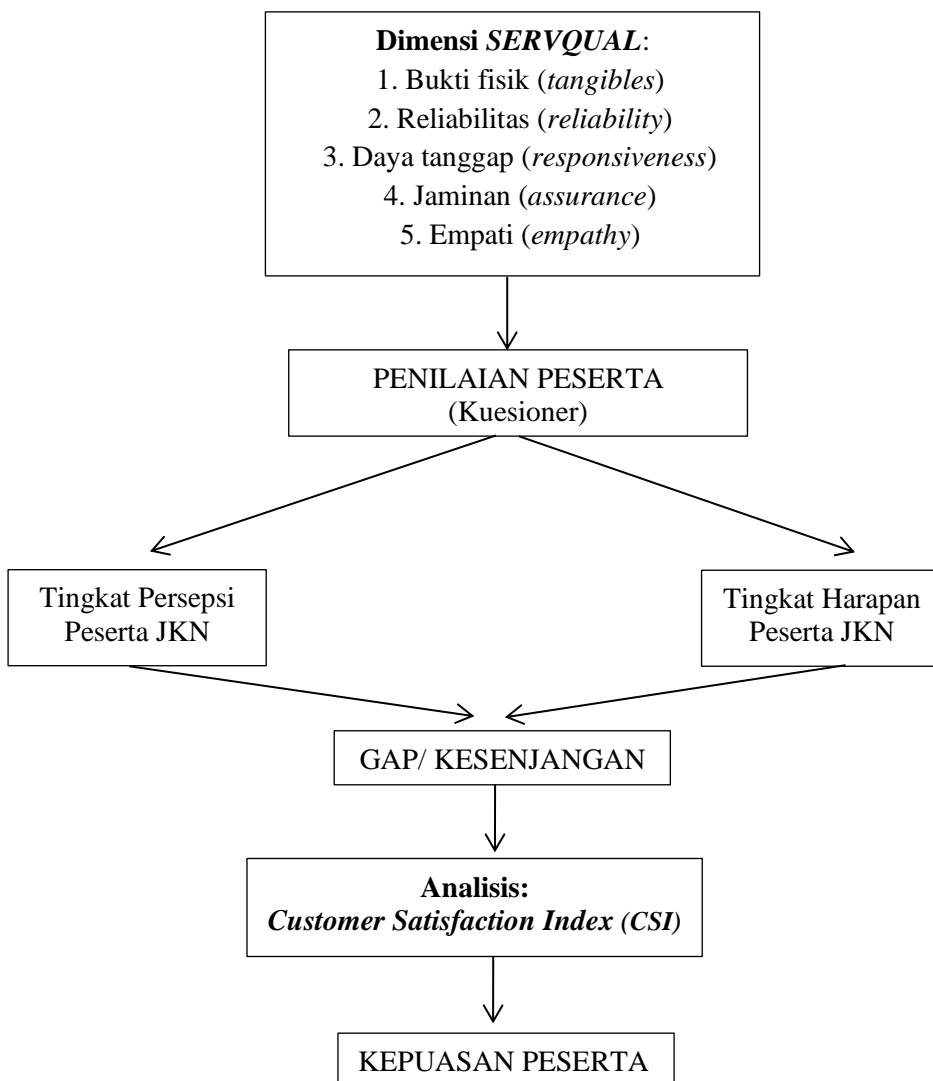
Metode *Service Quality* digunakan untuk pengukuran layanan antrean *online* dapat dilihat dari sikap per atribut/dimensi maka akan diperoleh suatu nilai yang di sebut dengan gap/kesenjangan. Maka metode ini dikenal juga dengan *Gap Analysis Model* yang kaitannya dengan nilai kepuasan peserta.

Metode *Customer Satisfaction Indeks* digunakan dalam menyempurnakan penilaian terhadap kualitas jasa layanan dalam

pengukuran kepuasan dilihat dari atribut-atribut jasa/produk dengan pengukuran yang disesuaikan dengan industri atau perusahaan untuk menentukan perbaikan layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Metode ini merupakan penilaian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan yang menganalisis responden secara menyeluruh.

Bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan hubungan antara variabel yang diteliti dapat digunakan untuk menyajikan kerangka berfikir (Syahputri et al., 2023).

Dalam penelitian ini ada 2 variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel independen (X) antrean *online* pada aplikasi *mobile* JKN yang diukur menggunakan metode *Servqual* terdiri dari 5 dimensi diantaranya: (*tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance & Emphaty*). Dan variabel dependent (Y) yaitu kepuasan peserta JKN-KIS yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*. Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**

## H. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa sub-bab sehingga secara keseluruhan dapat menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan dalam satu pemikiran. diantaranya:

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang mencakup beberapa bagian, antara lain: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

### **Bab II : Kajian Teoritis**

Bab ini menyajikan teori yang meliputi beberapa bagian, antara teori-teori yang relevan dengan topik penelitian sebelumnya, operasional variabel penelitian, metode *servqual*, metode CSI, hubungan antar variabel serta hipotesis penelitian.

### **Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis metode, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, koefisien determinasi ( $R^2$ ), pengolahan data *servqual* serta pengolahan data CSI.

#### **Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini membahas hasil pengolahan data kuesioner yang diperoleh dari responden, yang dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 24 dan *Microsoft Excel* 2010, serta dilengkapi dengan pembahasan atas penelitian tersebut.

#### **Bab V: Penutup**

Bab ini memuat ringkasan hasil penelitian berupa simpulan, penjabaran, serta penjelasan yang disusun berdasarkan pembatasan dan temuan penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.