

BAB I

PENDAHULUAN

Pada BAB I penulis memaparkan beberapa sub-bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian tentang pengaruh Kinerja, Informasi, Biaya, Keamanan, Efisiensi dan Fitur Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN era Covid-19. Pada sub-bab latar belakang dan rumusan masalah peneliti membahas hal-hal yang menjadi penyebab terjadinya penelitian sehingga diperlukan suatu tindakan untuk dilakukan penelitian. Pada sub-bab selanjutnya peneliti membahas tujuan penelitian yaitu menyampaikan maksud dari dilakukannya penelitian, terakhir, peneliti membahas manfaat penelitian dengan maksud untuk mendeskripsikan manfaat secara teoritis dan manfaat praktis dari penelitian.

1.1 Latar belakang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis peneliti tentang pengaruh Kinerja, Informasi, Biaya, Keamanan,

Efisiensi dan Fitur Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN era Covid-19. Membahas penggunaan aplikasi di era pandemi Covid-19 Penggunaan sumber daya Teknologi Informasi Komunikasi secara optimal memungkinkan pemerintah menerapkan cara baru dalam memberikan layanan yang optimal.

Organisasi Kesehatan Dunia mengumumkan pada 11 Maret 2020 bahwa penyakit coronavirus, atau yang disebut covid-19, telah menjadi epidemi global yang pertama kali muncul di kota Wuhan di China (Agung, 2020). Setelah itu, menyebar dengan cepat dan tak terkendali ke seluruh penjuru dunia yang berakibat pada kehidupan sehari-hari jutaan orang. Secara umum, otoritas publik menghadapi berbagai tantangan sosial dalam cara menegakkan, mempraktikkan, dan menjaga jarak sosial di ruang publik maupun di jalan (Dewinter et al., 2021). Sejak pertama kali muncul di Wuhan, China, banyak perubahan yang terjadi pada kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Pemerintah mengumumkan kasus pertama infeksi virus Covid-19 di Indonesia pada 2 Maret 2020 (Hasti et al., 2022).

Pandemi covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan (Febty et al., 2022). Pada pelayanan kesehatan dimana pasien non covid-19 turut mendapatkan dampaknya (Effendi & Widiastuti, 2014). Selain itu pelayanan kesehatan terfokus, terbebani pada penyebaran dan penanganan kasus covid-19, serta penerapan sistem “lockdown” (Felicia & Suarca, 2020). Dalam menghadapi pandemi Covid-19, pemerintah telah menerapkan kebijakan strategis untuk beradaptasi dengan new normal. Salah satunya adalah kebijakan social distancing, physical distancing, bekerja dari rumah dan penerapan pembatasan sosial bersekala besar (PSBB) termasuk pelayanan kesehatan untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19 (Dewi & Tobing, 2021).

Pandemi Covid-19 menjadi kesempatan yang menarik untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi digital mempercepat perubahan, karena pandemi telah menyebabkan transformasi digital yang serba cepat dari banyak organisasi pemerintah dan swasta untuk menghadapi situasi yang luar biasa ini (Taufik & Warsono, 2020). Semua ini tentu saja terjadi di setiap pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia, dan langkah-

langkah sosial yang diambil otoritas publik untuk menghentikan penyebaran Covid-19 termasuk meminimalisir aktivitas fisik. Hal ini memaksa masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta secara masif untuk memikirkan kembali bagaimana memberikan layanan yang terbaik (Junaidi, 2021).

Di era revolusi 4.0 teknologi, informasi dan komunikasi sudah mulai berperan penting dalam semua bidang kehidupan manusia, termasuk solusi teknologi dan aplikasi yang efisien dalam proses e-service (B et al., n.d.). Transformasi pelayanan digital mengalami lonjakan yang signifikan yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik. Layanan akan semakin sulit di jangkau selama pandemi Covid-19, yang akan mengarah pada tatanan baru pemberian layanan birokrasi dan akses publik. Kondisi tersebut mengharuskan pemberian layanan harus dioptimalkan dengan penerapan teknologi, dan kondisi ini merupakan new normal di hadapan kita (Taufik & Warsono, 2020).

BPJS Kesehatan, badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan skema JKN-KIS, skema layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Republik Indonesia, telah

menerapkan transformasi digital dalam bentuk aplikasi mobile JKN untuk mendukung akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan akses dan layanan yang lebih optimal dan efisien kepada pengguna (M. K. Sari, n.d.). Dengan adanya aplikasi Mobile JKN, masyarakat dapat dengan mudah memenuhi kebutuhannya (Widyasari et al., 2019). Melalui aplikasi mobile, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja, di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor (Wahyudi et al., 2021). Munculnya aplikasi Mobile JKN telah memberikan inovasi baru untuk peningkatan pelayanan masyarakat khususnya di bidang kesehatan (Wulanadary et al., 2019). Kepuasan penggunaan aplikasi merupakan hal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan menjadi tolak ukur keberhasilan aplikasi (Fitriani & Utamajaya, 2022).

Kepuasan dapat dijelaskan sebagai keberhasilan seseorang atau sekelompok orang dalam mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan (Wulandari et al., 2020). Kepuasan pengguna tidak terlepas dari efisiensi dan efektivitas sistem

informasi yang ditawarkan, yang kunci utamanya adalah kualitas layanan yang diberikan. Agar suatu sistem informasi tetap berhasil, maka harus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna, bahkan melebihi harapan mereka (Supriyatna & Maria, 2018). Kepuasan pengguna merupakan hal penting dalam pengembangan sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat digunakan sebagai acuan selama pengembangan sistem itu sendiri untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang sedang beroperasi atau sedang diimplementasikan. Sistem informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Saputra & Kurniadi, 2019).

Aplikasi Mobile JKN di Kota Sungai Penuh belum pernah dilakukan Analisis tingkat kepuasan pengguna dan belum adanya pengukuran variabel terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan digital aplikasi mobile JKN Kota Sungai Penuh, sehingga belum diketahui secara pasti apakah aplikasi tersebut memenuhi kepuasan pengguna atau tidak dan berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti mengenai aplikasi mobile JKN di Kota Sungai Penuh

bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN di Kota Sungai Penuh tergolong sedikit yaitu sebanyak 5.361 pengguna dari 95.305 peserta BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh berdasarkan keterangan salah satu pegawai BPJS Kesehatan Kota Sungai Penuh bahwa peserta BPJS Kesehatan lebih memilih mendapatkan pelayanan langsung ke kantor ketimbang menggunakan aplikasi Mobile JKN dan juga bahwa tidak seluruh wilayah di Kota Sungai Penuh mendapatkan akses jaringan yang memadai.

Keberadaan layanan digital berupa aplikasi mobile yang berkualitas dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti menyadari bahwa aplikasi Mobile JKN di Kota Sungai Penuh perlu diadakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada Aplikasi Mobile JKN untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kualitas dan kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Mobile JKN akan dianalisis dengan menggunakan framework PIECES dari segi Performance, Information, Economic, Control, Eficiency, dan Service (Wulanadary et al., 2019).

Dalam menganalisis dan mengevaluasi sistem informasi, ada beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan, salah satunya adalah model analisis PIECES Framework. Untuk memudahkan evaluasi, disediakan metode analisis berdasarkan kerangka PIECES, yang merangkum analisis kerentanan menjadi 6 fokus, yaitu performance, information, economy, control and security, efficiency, dan service. Hasil dari analisis PIECES adalah dokumentasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan terhadap sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk memperbaiki sistem sebelumnya (Y. I. Maulana, 2018).

Pada penelitian sebelumnya peneliti telah meneliti mengenai penerapan Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 dengan hasil penelitian sebagai berikut. Dalam Kemudahan Penggunaan, Aplikasi Mobile JKN telah memudahkan masyarakat dalam pengaksesan, tersajinya beberapa fitur dan aplikasi ini mampu mengurangi tingkat antrian dalam mengakses kepentingan masyarakat secara online, dari segi Trust bahwa Aplikasi Mobile

JKN telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Masyarakat sudah memiliki kesadaran bahwa Aplikasi Mobile JKN ini sangat diperlukan pada masa pandemi covid-19. Dari segi Reliability bahwa Aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, selain itu Aplikasi Mobile JKN juga menyediakan fitur yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

Kemudian dari segi Isi dan Tampilan Informasi, fitur yang disediakan di Aplikasi Mobile JKN menuai respons positif dari masyarakat karena mudah dipahami, masyarakat tinggal memilih layanan kesehatan yang diperlukan, terlebih di tengah kondisi pandemi covid-19. Kemudian yang terakhir Citizen Support (Pendukung) Aplikasi Mobile JKN menyediakan fitur informasi dan pengaduan yang berguna untuk melayani masalah dan kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan dan informasi yang diperlukan. Kedepannya Aplikasi mobile JKN diharapkan semakin lebih baik dan dapat diandalkan untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Gustiawan et al., 2023b). Maka dalam penelitian ini peneliti akan

menganalisis pengaruh Kinerja, Informasi, Biaya, Keamanan, Efisiensi, dan Fitur Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN era Covid-19 di Kota Sungai Penuh.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, yaitu seberapa besar pengaruh Kinerja, Informasi, Biaya, Keamanan, Efisiensi, dan Fitur Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN era Covid-19 di Kota Sungai Penuh tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh Kinerja, Informasi, Biaya, Keamanan, Efisiensi dan Fitur Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN era Covid-19 di Kota Sungai Penuh tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengubah wawasan dan pengetahuan, khususnya bagi penulis sendiri, selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan untuk masa depan dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Serta penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai dengan ilmu yang dipelajari.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, diharapkan kedepannya dapat dijadikan sebagai sumbangan saran dan masukan untuk pembenahan Aplikasi Mobile JKN di Kota Sungai Penuh dalam menunjang kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna Aplikasi

Mobile JKN demi terwujudnya efektifitas dan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-government.