

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, di Era Globalisasi hampir seluruh instansi mana pun dalam menjalankan dan meningkatkan profesionalisme instansi mereka menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang canggih. Teknologi yang canggih menjadi sebuah hal yang sangat penting dalam dunia kerja, tanpa adanya sebuah teknologi yang canggih maka kualitas pekerjaan di suatu instansi tidak bisa efektif dan efisien. Perkembangan teknologi berbanding lurus dengan perkembangan dan tingkat kebutuhan manusia untuk keberlangsungan hidupnya. Salah satu bentuk teknologi dalam beberapa dekade terakhir yang mengalami perkembangan pesat adalah teknologi informasi. Hal ini tidak terlepas dari kebutuhan manusia terhadap komunikasi karena hakikatnya perilaku manusia adalah untuk berkomunikasi (Pratiwi & Putri, 2020)

Saat ini, jumlah pengguna Internet di Indonesia adalah sekitar 200 juta, setara  $\pm$  65 % jumlah total penduduk. Jumlah ini mungkin akan terus bertambah dari tahun ke tahun. Yogyakarta sendiri memiliki indeks literasi digital sebesar 3,71 dalam skala 1-5. Konsekuensinya, aktivitas kehidupan sangat bergantung kepada Internet, salah satunya adalah dalam meningkatkan kualitas kinerja suatu instansi (Shiddiqi et al., 2020). Penerapan teknologi yang canggih pada suatu instansi ini merupakan sebuah keharusan dan menjadi hal yang paling utama di dalam dunia pekerjaan agar hasilnya efektif dan efisien

Dalam pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi yaitu inovasi terbaru yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yaitu Aplikasi Mobile JKN. Mobile JKN ini merupakan suatu aplikasi BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi yang dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, yang di ubah dalam bentuk suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat maupun peserta kapanpun dan dimana pun. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk

mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Begitupun dapat memudahkan pada saat lupa membawa kartu cukup klik saja aplikasi ini maka kartu JKN bisa langsung diperlihatkan kepada petugas dan pada aplikasi ini terdaftar secara per kartu keluarga bukan individu.

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengatakan bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh masyarakat Indonesia yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan suatu badan hukum yang dibentuk untuk melaksanakan program jaminan Kesehatan (Shiddiqi et al., 2020). Penyelenggaraan jaminan kesehatan merupakan perwujudan dari perlindungan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia oleh pemerintah agar terjamin dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Cao, 2020).

Hadirnya aplikasi Mobile JKN, pemerintah berharap antrian yang mengular di kantor-kantor BPJS Kesehatan dalam pengurusan dokumen-dokumen dapat berkurang, sedangkan pengguna sendiri berharap aplikasi Mobile JKN ini dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan aplikasi ini peserta BPJS dapat registrasi kepesertaan BPJS-nya dan dapat mendaftarkan anggota keluarganya tanpa perlu repot untuk datang menuju kantor BPJS di cabang terdekat dimana peserta berdomisili. Semua kebutuhan menyangkut administrasi dan informasi dapat dilakukan di aplikasi Mobile JKN. Bagi peserta BPJS JKN- KIS, aplikasi ini sangat membantu karena dapat menghemat biaya, menghemat waktu, dan menghemat tenaga. Dengan demikian maka setiap kantor cabang BPJS Kesehatan diharapkan agar dapat meningkatkan jumlah partisipasi warganya dalam mengikuti program ini karena masih banyak di daerah terpencil yang masih belum sadar akan manfaat program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, termasuk di Kabupaten Bantul sendiri (Barakovi et al., n.d.).

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan kesehatan terhadap Aplikasi Mobile JKN ataupun organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan mengacu pada indikator kualitas sistem, informasi, layanan dan kepuasan pengguna (Apriyanti et al., 2022). Dari factor tersebut dapat menjadi sebuah

pengukuran kualitas dari suatu program yang dijalankan khususnya pada penggunaan aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bantul sejauh mana kecepatan, ketepatan dalam memberikan informasi maupun layanan yang diberikan. Ketelitian dan ketelatenan informasi yang diberikan kepada masyarakat serta juga gaya pemberian pelayanan yang diberikan dimana keramahan, sopan, santun dan kenyamanan menjadi factor penting yang harus didapatkan oleh masyarakat. Ini tentunya yang menjadi tujuan dari penelitian ini terkait kualitas pelayanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Mobile JKN berdasarkan dengan data dari BPJS dan penilaian masyarakat yang merasa senang atau tidak dengan pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bantul.

Kualitas pelayanan yang dapat dikatakan efektif apabila masyarakat sudah mendapatkan layanan yang cepat, singkat dan bermutu dengan biaya yang murah tentunya. Efektivitas dapat juga dikatakan bagaimana ketepatan dalam memilih tujuan dari suatu perencanaan dalam pencapaian target pada suatu organisasi. Jadi pada penelitian ini penulis sejauh mana efektivitas yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN, apakah sudah termasuk dalam singkat, cepat dan bermutu. Pelayanan yang dikatakan tepat dan cepat ataupun efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang mudah, cepat, dan tepat serta masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wulandari, 2019).

**Tabel 1.1** Peserta BPJS Kab. Bantul

No	Nama DATI 2	PBI APBN	PBPU dan BP PEMDA	PPU	BP	PBPU	Total Peserta JKN
1	Bantul	503.773	63.369	255.568	33.790	84.486	940.986

*\*Keterangan :*

*DATI : Daerah Tingkat*

*PBI : Penerima Bantuan Iuran*

*PBPU : Pekerja Bukan Penerima Upah*

*PPU : Pekerja Penerima Upah*

*BP : Bukan Pekerja*

*APBN : Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*

**Tabel 1.2** Pengguna Mobile JKN di Kab. Bantul

Nomor	Kabupaten/Kota	Tanggal	Jumlah
1	Bantul	Per 5/10/2023	137.759

*Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Bantul 2023*

Berdasarkan table diatas, bahwa peserta JKN di Kabupaten Bantul Per tanggal 5 Oktober 2023 sejumlah 940.986. Dan Data pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Bantul sejumlah 137.759. Tercatat bahwa hanya 14% masyarakat Bantul yang menggunakan Aplikasi Mobile JKN dan 86% sisanya belum menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Hal ini berarti menimbulkan pertanyaan bagi peneliti, apa penyebab dari 86% masyarakat Bantul ini belum menggunakan Aplikasi Mobile JKN sebagai sarana mempermudah dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan. Keefektivan dan efisien juga menjadi acuan pertimbangan dalam hal ini.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu Kabupaten yang sudah menerapkan Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN- KIS) yang berbasis elektronik, dalam penerapan JKN yang berbasis elektronik ini berdasarkan dari hasil observasi sementara masih kurang memiliki pengetahuan terkait aplikasi Mobile JKN ini. Masalah yang terjadi di lapangan adalah banyak masyarakat yang merupakan peserta BPJS Kesehatan belum bisa mengakses sendiri aplikasi tersebut bahkan dari beberapa narasumber yang mengatakan bahwa tidak mengetahui apa itu Aplikasi Mobile JKN maka dari itu perlu nya melakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana efektif serta efisiennya pelayanan yang diberikan jika masyarakat banyak yang belum mampu mengakses Aplikasi tersebut bahkan ada yang tidak mengetahui terkait Aplikasi Mobile JKN ini. Namun, yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah efektif dan efisien tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui aplikasi ini dan juga untuk mengetahui faktor kendala yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam penerapan Aplikasi Mobile JKN (Safarah & Fanida, 2017).

Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013, Pasal 6 Ayat (1) tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai dasar program JKN, yang mengatur bahwa kepesertaan dalam jaminan kesehatan adalah inklusif dan wajib bagi seluruh rakyat

Indonesia dan target Universal Health Coverage 2019. Untuk seluruh masyarakat Indonesia yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan, berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UU Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Tahun 2004, jaminan kesehatan nasional diselenggarakan atas asas gotong royong, kepesertaan bersifat wajib, Iuran dibebankan sebagai persentase dari upah dan dilakukan atas dasar non profit yang berdampak pada perekonomian masyarakat. Guna membayar kesehatannya, masyarakat Indonesia tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi, biaya tersebut dialihkan ke kebutuhan lain yang mendesak.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih jauh serta secara mendalam dengan mengangkat permasalahan tersebut dalam judul "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) Studi Pada BPJS Kesehatan Cabang Bantul".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi pada BPJS Kesehatan Cabang Bantul

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Studi Pada BPJS Kesehatan Cabang Bantul

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berusaha memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan dapat menambah referensi dalam suatu karya ilmiah, khususnya untuk penelitian yang sejenis berikutnya.
- b. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam Penelitian terkait Kualitas Pelayanan pada Mobile JKN di Kabupaten Bantul.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

- a. Bagi masyarakat luas dapat menjadi pedoman dan pemahaman yang lebih baik terhadap Aplikasi Mobile JKN

- b. Bagi Akademisi sebagai pendorong peningkatan kualitas kebijakan dalam melakukan studi akademik mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Aplikasi Mobile JKN
- c. Bagi pemerintah sebagai tambahan masukan dalam melaksanakan kebijakan khususnya terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana sesuai dengan peraturan perundang-undangan

### 1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulusebagai berikut:

**Tabel 1.3** Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	<b>Daniel Beland, Philip Rocco dan Alex Waddan (2016)</b>	Obamacare and the Politics of Universal Health Insurance Coverage in the United States	Pemberlakuan UU <i>Patient Protection and Affordable Care Act</i> (PPACA) atau umumnya dikenal sebagai Obamacare tidak menyediakan jaminan layanan kesehatan bagi semua orang, meskipun dan kapanpun reformasi telah dilaksanakan sepenuhnya.
2.	<b>David K. Jones, Katharine WV Bradley dan Jonathan Oberlander (2014)</b>	Pascal's Wager: Health Insurance Exchanges, Obamacare, and the Republican Dilemma	Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Pasien dan Affordable Care Act (ACA) menciptakan dilema bagi para pembuat kebijakan Partai Republik di tingkat negara bagian. Negara-negara bagian dapat memaksimalkan kendali atas pengambilan keputusan dan menghindari intervensi federal dengan mendirikan bursa asuransi kesehatan mereka sendiri. Namun para pemimpin

			Partai Republik khawatir bahwa menciptakan pertukaran akan memperkuat undang-undang yang sangat mereka tolak dan melemahkan tantangan hukum terhadap ACA.
3.	<b>Abu Saleh dan Illhoi Yoo (2012)</b>	A Systematic Review of Healthcare Applications for Smartphones.	Mengklasifikasikan teknologi kesehatan berbasis ponsel pintar seperti yang dibahas dalam literatur akademis berdasarkan fungsinya, dan merangkum artikel di setiap kategori. Banyak aplikasi medis untuk ponsel pintar yang telah dikembangkan dan digunakan secara luas oleh para profesional kesehatan dan pasien. Penggunaan ponsel pintar semakin mendapat perhatian dalam layanan kesehatan dari hari ke hari. Aplikasi medis menjadikan ponsel pintar sebagai alat yang berguna dalam praktik pengobatan berbasis bukti di titik perawatan, selain penggunaannya dalam komunikasi klinis seluler. Selain itu, ponsel pintar juga dapat memainkan peran yang sangat penting dalam edukasi pasien, pengelolaan penyakit secara mandiri, dan pemantauan pasien dari jarak jauh
4.	<b>Jamie M Marshall, Debra A Dunstan dan Warren Bartik (2020)</b>	Clinical or gimmickal: The use and effectiveness of mobile mental health apps for treating anxiety and depression	Meningkatnya kepemilikan ponsel pintar dan perangkat tablet telah mendorong pemerintah di seluruh dunia, yang didukung oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), menuju layanan kesehatan digital secara

			<p>umum. Kesehatan mental berperan penting dalam digitalisasi layanan kesehatan karena potensinya untuk mengatasi beberapa kesulitan dalam mengakses layanan tatap muka. Tinjauan ini juga menguraikan penelitian terkini mengenai efektivitas aplikasi kesehatan mental seluler untuk kecemasan dan depresi, termasuk isu-isu yang terkait dengan metodologi, dan menawarkan sumber saran praktis bagi dokter yang menginginkan informasi lebih lanjut tentang alat digital baru ini</p>
5.	<b>Fatimah (2023)</b>	<p>Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang</p>	<p>Aplikasi Mobile JKN saat ini masih terdapat permasalahan yang mana kurangnya sosialisasi dan kurangnya pemahaman pengguna Mobile JKN khususnya Masyarakat Kota Padang. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode deskriptif di BPJS Kesehatan Kota Padang. Data-data yang diperoleh dikumpulkan melalui proses wawancara dan observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kota Padang sudah maksimal dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Padang, tetapi hanya dari masyarakat sendiri yang mau menerima atau tidak pembaharuan ini.</p>
6.	<b>Welmin, Rivolta</b>	Edukasi Tentang	Untuk mengatasi berbagai

	<b>dan Finni (2023)</b>	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Anugerah Tomohon	permasalahan implementasi JKN, perlu adanya peningkatan pengetahuan dan partisipasi masyarakat, khususnya dalam program JKN dan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mewujudkan UHC. Metode yang digunakan ialah ceramah dan diskusi dari kegiatan pengabdian masyarakat untuk edukasi tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan RSUD Anugerah Tomohon. Materi yang diberikan memuat berbagai keuntungan menggunakan aplikasi Mobile JKN, berbagai fitur yang dapat digunakan dalam aplikasi Mobile JKN, dan tutorial singkat penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil ceramah diperoleh meningkatnya penggunaan aplikasi Mobile JKN lebih khusus bagi pasien yang akan melakukan perawatan kesehatan di RSUD Anugerah Tomohon. Melalui peningkatan penggunaan aplikasi ini bagi pasien yang datang ke RSUD Anugerah Tomohon dapat mempermudah dan mempercepat proses administrasi yang diperlukan.
7.	<b>Ayu Wulandari, Sudarman dan</b>	Inovasi BPJS Kesehatan dalam	Pengukuran efektivitas melalui tiga indikator yakni: faktor waktu, faktor

	<b>Ikhsan (2019)</b>	Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile JKN	kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi sudah efektif jika dilihat dari waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam pemberian layanan dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif karena sudah tersistem dengan aplikasi mobile JKN
8.	<b>Wigatie dan Zainafree (2023)</b>	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta JKN sebagai pengguna aplikasi Mobile JKN di wilayah BPJS Kesehatan KC Magelang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang diteliti merupakan peserta JKN-KIS yang telah teregistrasi di aplikasi Mobile JKN serta berdomisili di wilayah kerja BPJS Kesehatan KC Magelang, kemudian dipilih 100 sampel dengan teknik purposive sampling serta penyebaran kuesioner dengan skala likert sebagai teknik pengumpulan data. Variabel yang digunakan adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri atas Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness dengan kepuasan pengguna (User Satisfaction)

			sebagai variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (69%) responden merasa puas terhadap digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Mobile JKN
9.	<b>Chaniago dan Agustina (2023)</b>	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study yang menjelaskan dinamika korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen pada saat yang bersamaan. Teknik pengambilan sampel dengan cara accidental sampling. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 70 responden, 23 orang (32,9%) merasa sangat puas, 22 orang (31,4%) merasa puas dan 25 orang (35,7%) merasa kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Simalingkar kota medan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Simalingkar dengan nilai p value < 0,05
10.	<b>Sundoro, Sularsih dan Mustofa (2023)</b>	Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Mobile JKN Pada Warga Dusun	Kegiatan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi dan praktek tentang pemanfaatan fitur-fitur yang

		Mojosari	<p>terkandung dalam aplikasi mobile JKN. Kegiatan ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan dengan harapan mampumeningkatkan pengetahuan dan pemahaman warga Dusun Mojosari dalam penggunaan aplikasi mobile JKN. Obyek pengabdian masyarakat ini kegiatan adalah masyarakat di Dusun Mojosari. Metode yang digunakan adalah penyuluhan dan penjelasan ciri-ciri terdapat dalam aplikasi mobile JKN. Edukasi yang diberikan adalah tentang program jaminan kesehatan nasional (JKN) dan penggunaan aplikasi mobile JKN yang bertujuan agar masyarakat lebih mudah saat mengakses layanan jaminan kesehatan nasional. Hasil sosialisasi dapat diukur melalui kuesioner yang akan diberikan kepada peserta pada saat penyuluhan di Dusun Mojosari. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa 54% masyarakat merasaterfasilitasi dan terbantu dengan adanya aplikasi mobile JKN. Masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi seluler JKN. Untuk tingkat kepuasan pengguna, 66% dari masyarakat menyatakan puas menggunakan</p>
--	--	----------	--

			<p>aplikasi mobile JKN. Kesimpulan Ini Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat sangat membantu</p>
--	--	--	--

Literatur yang mengkaji terkait Kualitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Mobile JKN terhadap efektivitas dan efisiensi pada Asuransi Kesehatan yaitu dilakukan oleh secara umum terdiri dari (Chaniago & Agustina, 2023; Fatimah, 2023; Sundoro et al., 2023; Welmin et al., 2023; Wigatie & Zainafree, 2023). Asuransi kesehatan merupakan salah satu produk keuangan yang sudah cukup akrab di telinga kita. Asuransi kesehatan merupakan jenis perlindungan asuransi yang menanggung biaya medis, bedah, obat-obatan, dan sejenisnya untuk tertanggung atau pemegang polis. Asuransi ini dapat mengganti pengeluaran medis akibat sakit atau terluka, serta membayar biaya perawatan medis secara langsung. Asuransi Kesehatan juga harus efektif dan efisien, Efektif adalah sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai. Sedangkan Efisien adalah melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna.

Pengertian umum menjelaskan efisien adalah usaha yang mengharuskan penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, cepat dan memuaskan. Sehingga efisien berkaitan erat dengan ketepatan waktu tanpa harus mengeluarkan biaya atau cost yang berlebihan. Di Indonesia sendiri pada 2018 saja, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat dari 262 juta penduduk Indonesia, sebanyak 208 juta di antaranya atau setara 79,4% sudah terlindungi oleh asuransi kesehatan. Dalam tujuan pencapaian pelayanan yang efektif yang dapat menjadi sebuah tolak ukur kualitasnya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya bidang kesehatan BPJS Kesehatan mempunyai suatu inovasi terbaru terkait JKN-KIS yaitu Aplikasi Mobile JKN, tujuan dengan adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian masyarakat di kantor BPJS Kesehatan selain itu banyak juga manfaat yang didapat melalui aplikasi ini mulai dari mendaftar dan mengubah data kepesertaan, untuk mendapatkan informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi terkait tagihan iuran, untuk mendapatkan pelayanan Fasilitas Kesehatan.

Di Amerika sendiri, memiliki asuransi Kesehatan bernama Obamacare. Obamacare adalah Undang Undang Layanan Kesehatan yang lolos di Kongres Amerika dan ditandatangani oleh Presiden Obama tahun 2010 dan dikukuhkan oleh Mahkamah Agung AS tahun 2012. Resminya bernama The Patient Protection and Affordable Care Act of 2010 atau ACA. Obamacare disahkan untuk memastikan bahwa setiap orang Amerika tanpa memandang usia, jenis kelamin atau ras wajib memiliki akses terhadap layanan Kesehatan yang terjangkau. Obamacare merupakan mekanisme asuransi Kesehatan Amerika di masa pimpinan Barack Obama yang memiliki prinsip sama seperti BPJS yakni menjadi Cross Funding dana dari yang membayar premi untuk pengobatan peserta yang lagi dirawat (Rinjani, n.d.).

Dalam kajian Pustaka ini Peneliti menggunakan jurnal sebagai literatur yang berbeda-beda dan saling berkaitan dengan Pelayanan Asuransi Kesehatan. Tinjauan Pustaka ini bertujuan untuk mencari tahu letak perbedaan dari penelitian yang akan dikaji dengan penelitian ini dan juga mencari informasi/data untuk mendapatkan perbedaan dari kajian-kajian oleh sebelumnya. Literatur pada penelitian ini dibagi menjadi dua klasifikasi yaitu pertama, Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap efektivitas dan efisiensi dari Asuransi Kesehatan, kedua Aplikasi Mobile JKN (Gelar & Masyarakat, 2022).

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Teori E-Government**

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. e-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Menurut Bank Dunia (Lawelai et al., 2022) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya .

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi

untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Menurut (Mukodim & Prihantoro, 2020) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas

Salah satu tujuan implementasi e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi e-government yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi e-government. Padahal konsep e-government, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Di dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dijelaskan bahwa penerapan e-government di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan e-government secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah yang mencakup: 1. Prioritas layanan elektronik

yang akan diberikan; 2. Kondisi infrastruktur informasi yang dimiliki; 3. Kondisi kegiatan layanan saat ini; 4. Kondisi anggaran dan SDM yang dimiliki.

Menurut (Bogdan & Biklen, 2012) Kebijakan dan pelaksanaan e-government itu harus menganut 2 indikator yakni, Transparan, artinya harus tersedia informasi yang memadai kepada masyarakat terhadap proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan. Efektif dan efisien, artinya kebijakan dibuat dan dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya-sumber daya yang tersedia dengan cara yang terbaik (Bogdan & Biklen, 2012). Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara transparansi dan efisien. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat mutu layanan e-government pada aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kabupaten Bantul. Penelitian lainnya dilakukan oleh Rahadian (2017) yang menunjukkan bahwa, E-Government terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Maka, dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pemerintah telah memanfaatkan dari adanya ICT (e-government), agar pada nantinya dapat mempermudah akses publik untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai. Dengan demikian bahwa, pelayanan kesehatan dengan berbasis pada e-government yang telah berorientasi dengan publik (public oriented), pemerintah seharusnya mampu dalam memenuhi berbagai macam keinginan yang dibutuhkan oleh publik. Selain itu juga, dalam rangka memperoleh kepercayaan publik (public trust), pemerintah tentu harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di Kabupaten Bantul (Ridwan et al., 2018).

### **1.6.2 Teori Kualitas Pelayanan**

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut (Aria & Atik, 2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksud adalah keakurasian dan efisiensi dari Aplikasi Mobile JKN dalam menghasilkan informasi. Penelitian ini berfokus pada persepsi individu yaitu persepsi individu berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna Aplikasi Mobile JKN. Ada tiga indikator pelayanan menurut (DeLone & McLean, 2003) yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Kualitas Sistem, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting. Kualitas Sistem, adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Indikatornya adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses (*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*) dan keamanan sistem (*security*). Dari penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu bagian dari pengukuran dalam menentukan

kesuksesan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

- b. **Kualitas Informasi dan Layanan.** Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan
- c. Kepuasan pengguna merupakan hasil yang dirasakan oleh pengguna/pemakai yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan layanan.

## **1.7 Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan proses pemberian definisi teoritis atau konseptual pada suatu konsep. Definisi konseptual ini suatu definisi dalam bentuk yang abstrak. Dan Definisi Konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. E-Government

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan

proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. e-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

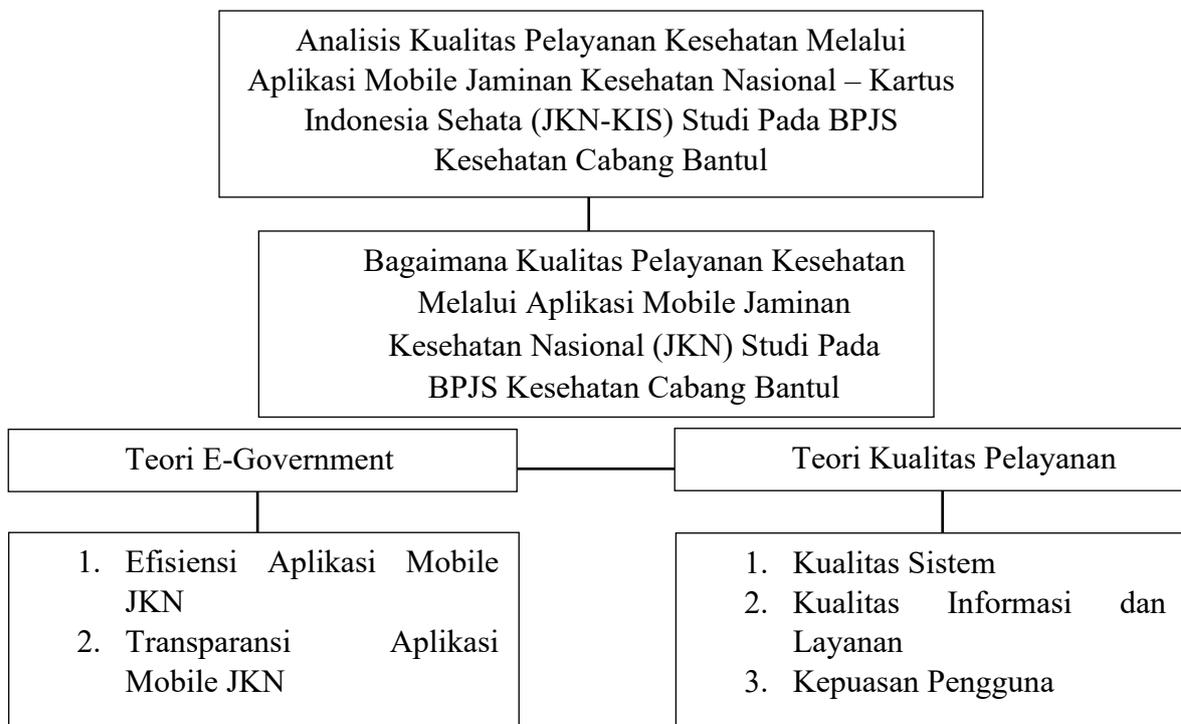
### 1.8 Defisini Operasional

**Tabel 1.4** Definisi Operasional

Variabel Teori	Indikator Teori	Parameter
E-Government	Efisiensi Aplikasi Mobile JKN	Struktur jelas dan mudah diikuti
		Menu pencarian efektif
		Aplikasi terorganisir
		Informasi tepat dan terbaru
	Transparansi Aplikasi Mobile JKN	Keamanan username dan password
		Data pengguna terautentifikasi
Kemanan data pengguna		
Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Kecepatan akses
		Fleksibilitas
		Kemudahan untuk digunakan
		Keamanan system

	Kualitas Informasi dan Layanan	Informasi yang akurat
		Ketepatan waktu informasi
		Empati kepada pengguna Ketika menanyakan hal – hal yang berkaitan dengan system informasi
		Relevan terhadap kebutuhan pengguna
	Kepuasan Pengguna	Kepuasan system
		Kepuasan Informasi
		Kepuasan Layanan

### 1.9 Kerangka Berpikir



### 1.10 Metode Penelitian

Bahwasanya penelitian deskriptif kualitatif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang yang sementara berlangsung. Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran 22 atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

Bogdan dan Biklen (1990: 29-32), mengemukakan lima karakteristik penelitian kualitatif, sebagai berikut: (1) mempunyai latar belakang alami sebagai sumber data atau pada konteks dari sesuatu yang utuh, (2) peneliti sendiri merupakan instrumen utama dalam usaha pengumpulan data, (3) lebih mementingkan proses dari pada hasil, (4) cenderung mengungkapkan makna dari keadaan yang diamati, dan (5) sangat mementingkan makna yang terkandung dalam suatu tindakan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam situasi sosial (Bogdan & Biklen, 2128).

### **1.11 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membantu menjelaskan karakteristik objek dan subjek penelitian dan penentuan pengambilan jumlah sampel menggunakan *Teknik Purposive Sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Karakteristik sampel yang peneliti anggap cocok dalam penelitian ini yaitu Kepala BPJS Cabang Bantul atau staff yang paham dibidang tersebut.

Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi Pendekatan deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginteprestasi, bersifat komparatif dan juga korelatif. Dengan dasar tersebut, maka penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran tentang Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Bantul.

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada.

### **1.12 Lokasi Penelitian**

Riset inidilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bantul, DIY. Dimana Kantor tersebut menjalankan suatu inovasi yaitu Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam mempermudah pelayanan.

## 1.13 Jenis Data

### 1.13.1 Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara turun langsung ke lapangan dengan melakukan observasi, wawancara dan angket mengenai masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan pimpinan atau staff yang menguasai dan beberapa masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKNi dalam bidang kualitas pelayanan.

a. Pimpinan BPJS Kesehatan Cabang Bantul

Data yang diambil dari mengenai berbagai macam hal tentang kualitas system, kualitas informasi dan layanan serta kepuasan pengguna. Dalam hal ini dapat kita ketahui bagaimana kualitas pelayanan dari BPJS Kesehatan melalui Aplikasi Mobile JKN

b. Masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN

Data yang diambil tentang sikap para pengguna, mengenai tingkat kepuasan setelah menggunakan jasa Aplikasi Mobile JKN dan untuk untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna.

### 1.13.2 Data Sekunder

Data sekunder ialah jenis data dalam penelitian yang tergantung dari cara pengumpulannya, yaitu data yang ada didalam penelitian ini diperoleh dan dikumpulkan peneliti secara tidak langsung melainkan oleh peneliti tetapi dengan pihak lain, bentuk laporan, catatan atau data dikantor serta dokumen yang diberikan untuk tujuan penelitian. Untuk sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip kantor BPJS Kesehatan Cabang Bantul.

**Tabel 1.5** Jenis data

No	Nama File	Jenis File
1.	Data jumlah pengguna aplikasi mobile JKN di Kabupaten Bantul	Soft file

## 1.14 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini

meliputi :

- a. Observasi, yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Hasil dari pengumpulan tersebut peneliti digunakan sebagai tambahan data informasi dalam penelitian. Dari pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung kedalam Lingkup kerja BPJS Kesehatan untuk mendapatkan bukti-bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Bantul. Sementara beberapa hasil dari observasi yang dilakukan pada 4 Oktober 2023 di Kantor BPJS Cabang Bantul, penulis mendapatkan informasi mengenai data pengguna aplikasi Mobile JKN di Provinsi DIY khususnya di Kabupaten Bantul.
- b. Wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan guna mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada responden. Dari pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa sebuah Tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis yaitu Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN. Subjek penelitian dan penentuan pengambilan jumlah sampel menggunakan *Teknik Purposive Sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Karakteristik sampel yang peneliti anggap cocok dalam penelitian ini yaitu Kepala BPJS Cabang Bantul atau staff yang paham dibidang tersebut. Dan Random Sampling merupakan jenis pengambilan sampel probabilitas di mana setiap orang di seluruh populasi target memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Khususnya pada masyarakat pengguna Aplikasi Mobile JKN.
- c. Studi kepustakaan, yaitu penulis mengambil data-data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti.

## **1.15 Teknik Analisis Data**

### **1.15.1 Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan satu tahapan dalam pengolahan data yang digunakan dalam penelitian untuk memiliki nilai, dan juga arti dalam penelitian. Dalam kajian ini peneliti menggunakan teknik analisis data yang dijelaskan sebagai berikut: Teknik analisis data menurut Moleong adalah kegiatan analisis dalam penelitian yang dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari instrumen penelitian, yang terdiri dari catatan, rekaman, dokumen, tes, dan lain sebagainya. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah dengan cara: pengumpulan data saat di lapangan dan penarikan kesimpulan, penyajian data penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data secara logis dan sistematis, kemudian penarikan kesimpulan untuk peninjauan ulang pada catatan lapangan.

### **1.15.2 Penyajian Data**

Setelah data tersebut direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Sekumpulan data informasional yang tersusun yang mungkin dilakukannya penarikan kesimpulan, biasanya dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, grafik, hubungan antara kategori dan sejenisnya

### **1.15.3 Penarikan kesimpulan**

Penarikan kesimpulan diawali dengan melakukan mengumpulkan data, penganalisis bermula mencari tau atau memahami hal yang berkaitan, mencatat pola-pola penjelasan, arah kausalitas serta proposisinya.