

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan lembaga yang memiliki wewenang untuk memberikan jaminan sosial berupa kesehatan dan ketenagakerjaan kepada masyarakat. Pada tahun 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT. Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT. Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial. Pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT. Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT. Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Sampai dengan saat ini kepesertaan BPJS Kesehatan mencakup 4 segmen diantaranya segmen kepesertaan PPU, PBPU Pemda, PBPU dan BP, PBI JK.

Untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi maka salah satu inovasi yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan adalah Mobile JKN. Mobile JKN merupakan salah satu layanan mobile yang dapat diunduh pada *playstore* maupun *appstore* untuk membantu masyarakat melakukan pelayanan administrasi maupun pengaduan mengenai BPJS Kesehatan.

Di era pandemi yang serba digitalisasi ini masyarakat diarahkan untuk melakukan pelayanan administrasi secara *mobile* untuk mempermudah dan mengurangi pelayanan secara langsung, namun saat ini jumlah kunjungan setiap hari rata-rata masih 200 orang setiap harinya, dan tercatat hanya 13% dari total peserta BPJS Kesehatan Jember aktif yang sudah mengakses *mobile* JKN. Sehingga perlu dilakukan upaya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna agar dapat mengoptimalkan manfaat dan tujuan dari Mobile JKN itu sendiri.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna maka dilakukan analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi mobile JKN dengan melakukan pengukuran terhadap variabel – variabel yang sudah atau belum sesuai dengan implementasi saat ini. Metode IPA juga diterapkan dalam penelitian “Analisis Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: BSM Kantor Kas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)” yang dapat memberikan arahan dan dasar untuk penelitian baru. *Importance performance analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen) (Suhendra & Prasetyanto, 2016). Penelitian tersebut juga memberikan informasi mengenai faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan sehingga dapat memberikan informasi mengenai pelayanan yang disajikan dalam aplikasi apakah sudah sesuai dengan yang peserta butuhkan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah yang sesuai sebagai berikut:

1. Variabel apa saja yang harus diperbaiki?
2. Bagaimana tingkat penilaian peserta dalam mengoperasikan mobile JKN dari masing-masing variabel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian skripsi berikut adalah:

1. Untuk mengetahui variabel yang dianggap perlu diperbaiki.
2. Untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan penilaian peserta dalam mengoperasikan mobile JKN dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Agar menjadi referensi penelitian selanjutnya.
2. Mendapatkan informasi variabel yang dianggap perlu dan tidak perlu ditingkatkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Hasil dari penelitian dapat dijadikan acuan untuk perbaikan atau pengembangan sistem kedepannya.

1.5 Batasan Masalah

1. Melakukan analisis dengan responden peserta JKN-KIS masyarakat Jember.
2. Pengambilan sample sebanyak 100 responden dari banyaknya peserta JKN-KIS Jember.
3. Terdapat 8 variabel yang akan diterapkan diantaranya adalah *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, trust, satisfaction, behavioral intention* dan *use behavior*.