

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Pemerintah Indonesia secara bertahap mendorong digitalisasi layanan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Transformasi digital ini tidak hanya menjadi bagian dari modernisasi birokrasi, tetapi juga sebagai strategi untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja instansi penyelenggara layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan nasional, integrasi sistem digital menjadi langkah strategis untuk mendukung efektivitas program jaminan sosial kesehatan yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

Transformasi digital dalam layanan publik telah menjadi kebutuhan mendesak bagi masyarakat Indonesia di tengah tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang semakin cepat dan transparan (Fasa, 2023). Mobile JKN BPJS Kesehatan hadir sebagai solusi inovatif berbasis teknologi yang menawarkan kemudahan akses layanan, mulai dari pengecekan status keaktifan, pendaftaran peserta, pembayaran iuran, hingga klaim pelayanan kesehatan yang selama ini dilakukan secara manual di kantor cabang (Rahayu & Nasrawati, 2024). Perubahan ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan mekanisme digital demi efisiensi waktu dan proses, namun, pesatnya adopsi teknologi tidak selalu diikuti oleh kepuasan penuh dari peserta (Putri *et al.*, 2024). Berbagai keluhan tetap muncul, seperti lambatnya proses verifikasi data, sinkronisasi informasi peserta yang tidak optimal, dan keluhan lain terkait *responsiveness* petugas pada aplikasi (Pasaribu, 2024). Selain itu, faktor kepercayaan terhadap penyelenggara layanan menjadi semakin krusial, khususnya terkait keamanan data pribadi di era digital (Musana *et al.*, 2024). Fenomena ini memperlihatkan bahwa keberhasilan aplikasi tidak hanya diukur berdasarkan jumlah pengguna, tetapi lebih jauh pada bagaimana kualitas layanan, tingkat kepercayaan, dan kepuasan peserta berkontribusi membentuk loyalitas dalam jangka panjang (Pangesti *et al.*, 2024). Dengan demikian, muncul pertanyaan penting terkait dinamika interaksi ketiga variabel utama kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan dalam menentukan loyalitas peserta di era digitalisasi layanan publik (Kasinem, 2022).

Dalam konteks manajemen layanan publik, loyalitas menjadi konsep penting yang mencerminkan sejauh mana pengguna tetap konsisten menggunakan suatu layanan dari waktu ke waktu. Loyalitas berkembang sebagai hasil dari pengalaman positif, kepercayaan, serta kepuasan terhadap layanan yang diterima. Loyalitas peserta merupakan elemen vital yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan lembaga publik maupun bisnis berbasis layanan kesehatan (Astuti, 2024). Loyalitas tidak hanya diukur dari keterikatan peserta secara emosional dan perilaku dalam menggunakan layanan, tetapi juga pada sejauh mana mereka bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain, menunjukkan kepatuhan dalam pembayaran iuran, dan berpartisipasi aktif dalam program yang dijalankan (Widiastuti *et al.*, 2024). Sebuah institusi yang memiliki peserta loyal akan lebih mudah mempertahankan kepesertaan aktif, meningkatkan derajat kepatuhan administratif, serta memperkuat citra positif di mata masyarakat (Musana *et al.*, 2024). Loyalitas juga berdampak pada efisiensi operasional, mengurangi biaya pemasaran berulang, dan meningkatkan keberhasilan misi jaminan sosial secara nasional (Arrosadi & Verawati, 2022). Jika loyalitas peserta cenderung rendah, maka

potensi penurunan angka kepesertaan dan hambatan dalam pelaksanaan program akan meningkat, sehingga tujuan cakupan kesehatan universal menjadi sulit tercapai (Qatrunnada, 2023).

Dalam setiap bentuk penyelenggaraan layanan publik, kualitas layanan menjadi tolok ukur utama yang menentukan keberhasilan sebuah instansi dalam memenuhi harapan masyarakat. Kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan, terutama di era digital yang menuntut kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Di tengah perubahan pola interaksi masyarakat dengan sistem pelayanan berbasis aplikasi, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang menilai sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan pengalaman yang nyaman, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang diterima (Dewantari *et al.*, 2024). Dimensi kualitas layanan, sebagaimana dikemukakan dalam berbagai teori dan hasil penelitian, meliputi *reliability* (keandalan proses dan hasil), *assurance* (jaminan keamanan dan kejelasan informasi), *empathy* (kepedulian petugas terhadap kebutuhan peserta), *responsiveness* (daya tanggap dalam melayani), serta *tangible* (kelengkapan fasilitas fisik dan infrastruktur digital) (Widiastuti *et al.*, 2024). Ketersediaan fitur-fitur unggulan di aplikasi, kecepatan respons terhadap keluhan, hingga kemudahan navigasi pada Mobile JKN sangat menentukan persepsi peserta terhadap kualitas layanan (Sudjadi *et al.*, 2023). Studi empiris membuktikan bahwa tingkat loyalitas peserta akan meningkat secara signifikan jika mereka mendapatkan pengalaman layanan yang konsisten, nyaman, dan sesuai ekspektasi (Bahizza Shadrina Zhafarin *et al.*, 2023). Oleh karena itu, kualitas layanan yang prima menjadi prasyarat terciptanya loyalitas yang kuat dan berkelanjutan (Mastura & Ibrahim, 2021).

Dalam hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, kepercayaan memegang peranan mendasar sebagai fondasi terciptanya hubungan yang berkelanjutan. Tanpa adanya unsur kepercayaan, kualitas layanan yang baik sekalipun tidak akan mampu membangun loyalitas atau kepuasan jangka panjang. Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan individu terhadap keandalan, integritas, serta kompetensi pihak penyedia layanan dalam memenuhi janji dan tanggung jawabnya (Morgan & Hunt, 1994). Di tengah transformasi digital, kepercayaan telah menjadi faktor sentral dalam membangun hubungan jangka panjang antara peserta dan penyelenggara layanan kesehatan seperti BPJS Kesehatan (Lantang & Keni, 2022). Kepercayaan peserta dapat tumbuh ketika mereka merasa yakin atas integritas dan komitmen penyedia layanan dalam menjaga data pribadi, memberikan informasi yang akurat, serta responsif terhadap berbagai masalah yang dihadapi pengguna aplikasi Mobile JKN (Hermawan *et al.*, 2023). Konsistensi, transparansi, dan jaminan keamanan aplikasi menjadi indikator penting dalam pembentukan *trust* peserta (Andri & Suryanto, 2023). Penelitian terdahulu (Isnaini & Hanandhika, 2024) menegaskan bahwa peserta yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung menunjukkan loyalitas melalui partisipasi aktif, kepatuhan dalam prosedur administrasi, dan keterbukaan dalam memberikan informasi serta umpan balik bagi perbaikan layanan. Kepercayaan menjadi semakin relevan di era digital, ketika risiko kebocoran data dan keraguan terhadap validitas sistem kerap kali menjadi kendala utama dalam adopsi layanan digital (April *et al.*, 2023).

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan persepsi pengguna setelah mereka berinteraksi dengan sistem pelayanan. Di era digital, kepuasan tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga dari pengalaman menyeluruh yang mencakup aspek emosional, kenyamanan, serta kepercayaan pengguna terhadap lembaga penyelenggara layanan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara hasil layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya (Kotler & Keller, 2016). Jika kinerja layanan melampaui harapan, maka kepuasan akan meningkat; sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai harapan, maka kepuasan menurun. Kepuasan peserta muncul sebagai *outcome* emosional dan psikologis atas pengalaman layanan secara menyeluruh, yang dinilai dari perbandingan antara ekspektasi sebelum menggunakan layanan dan persepsi setelah menerima layanan (Dewi & Jihad, 2023). Dalam kerangka penelitian layanan publik, kepuasan terbukti menjadi variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta. Artinya, walaupun kualitas layanan dan tingkat kepercayaan sudah baik, loyalitas tidak akan optimal jika kepuasan peserta belum tercapai (Lie *et al.*, 2025). Peserta yang puas akan cenderung setia, merekomendasikan aplikasi Mobile JKN, serta membantu menyempurnakan proses pelayanan lewat *feedback* yang konstruktif. Inilah peran strategis kepuasan sebagai penghubung antara *service quality* - *trust* - *loyalty* dalam model penggunaan layanan digital di sektor Kesehatan (Putri *et al.*, 2024).

Terdapat *gap* penelitian yang mengkaji hubungan ketiga variabel tersebut secara komprehensif dalam konteks layanan publik berbasis aplikasi digital, termasuk Mobile JKN BPJS Kesehatan (Ratu & Idris, 2023). Sebagian studi menemukan bahwa pengaruh masing-masing variabel terhadap loyalitas tidak selalu signifikan atau konsisten, sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk mengisi kekosongan tersebut (Armanda & Hana, 2025). Selain itu, instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan sebagai mediator relatif kurang terstandarisasi, belum diperkuat dengan validasi kuantitatif yang memadai (Indah Yani & Sugiyanto, 2022). Di sisi lain, variabel mediasi atau mediasi yang dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antar variabel pun masih jarang diidentifikasi secara eksplisit, padahal sangat potensial sebagai pengayaan model penelitian layanan publik modern. Penelitian ini mengangkat pentingnya mengisi kekosongan ilmu tersebut agar model hubungan variabel lebih komprehensif, sekaligus mendukung pengembangan instrumen pengukuran yang relevan di masa depan (Yustan *et al.*, 2024). Walaupun telah banyak penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta, hasilnya kerap menunjukkan ketidakkonsistenan terutama bila kepuasan ditempatkan sebagai variabel mediasi (Lantang & Keni, 2022), (Armanda & Hana, 2025) dan (Octavia, 2022).

Tabel 1.1
Survei Pengguna *Mobile* JKN

No	Kategori Pengguna	Persentase	No
1	Pengguna rutin setiap bulan	65%	Peserta yang secara aktif menggunakan aplikasi setiap bulan
2	Peserta mengalami kendala teknis (gagal login, data tidak sesuai, error klaim)	20%	Mengalami hambatan teknis saat mengakses fitur aplikasi
3	Peserta tidak puas terhadap kecepatan dan kualitas respons layanan digital	15%	Menilai kurang baik dalam penyelesaian masalah dan layanan pelanggan.

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Pada tabel 1.1 survei pengguna *mobile* JKN, objek yang dikaji adalah peserta aktif pengguna aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan yang terdaftar di wilayah Cabang Madiun, yakni peserta yang telah memanfaatkan aplikasi minimal lebih dari dua kali, tidak memanfaatkan layanan digital BPJS lainnya, sudah terdaftar sebagai penerima bantuan iuran, dan hanya memiliki satu jenis asuransi. Data BPJS Kesehatan Cabang Madiun tahun 2024 menunjukkan 134.866 peserta aktif telah memanfaatkan *Mobile* JKN, namun hanya sekitar 65% yang menggunakan aplikasi secara rutin setiap bulan. Sisanya, sekitar 20% peserta mengalami kendala teknis seperti gagal *login*, ketidaksesuaian data, maupun error pada fitur *klaim*, sedangkan 15% lainnya menyatakan tidak puas dengan kecepatan resolusi masalah maupun kualitas respons layanan digital. Fakta kuantitatif ini memperjelas bahwa *Mobile* JKN secara umum sudah diterima, tetapi masih terdapat tantangan dalam mempertahankan loyalitas peserta yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan yang dirasakan. Data tersebut juga selaras dengan fenomena nasional, di mana upaya digitalisasi layanan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan penuh kepada pengguna aplikasi di setiap daerah.

Tabel 1.2
Data Fakta *Mobile* JKN

Aspek	Sampel Pra Survei	Positif	%	Negatif	%
Loyalitas Nasabah	50	30	62%	17	38%
Kepuasan Nasabah	50	34	71%	13	29%

Sumber : Survei Pra Penelitian, (2025)

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan hasil pra survei terkait dua aspek penting: loyalitas dan kepuasan peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, dengan masing-masing melibatkan 50 responden. Pada aspek loyalitas, terdapat 62% responden yang memiliki sikap positif dan 38% yang negatif. Sedangkan pada aspek kepuasan, persentase responden dengan sikap positif lebih tinggi, yaitu 71%, dan yang negatif 29%. Persentase kepuasan peserta yang tinggi (71%) dibandingkan dengan loyalitas peserta (62%) mengindikasikan bahwa layanan *Mobile* JKN telah cukup memuaskan mayoritas pengguna, namun masih ada *gap* dalam menggiring kepuasan tersebut menjadi loyalitas peserta yang lebih tinggi. Artinya, sebagian peserta yang merasa puas belum semuanya menjadi peserta yang loyal terhadap layanan *Mobile* JKN.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengelola BPJS Kesehatan Cabang Madiun untuk mengevaluasi serta mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan berbasis aplikasi *Mobile* JKN. Dengan memahami peran mediasi kepuasan peserta dalam memperkuat hubungan kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas, pengelola dapat merancang kebijakan lebih akurat dalam merespon kebutuhan peserta di era digital. Implikasi penting dari penelitian ini adalah penyempurnaan fitur aplikasi, peningkatan literasi digital peserta, penguatan sistem pengelolaan keluhan, serta pengembangan program *trust building* yang lebih efektif. Dengan demikian, loyalitas peserta dapat terjaga dan diharapkan mampu mendukung tercapainya tujuan jaminan kesehatan nasional, khususnya di wilayah Cabang Madiun yang memiliki tantangan demografis dan operasional spesifik. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan digital publik lainnya dalam melakukan transformasi sistem pelayanan berbasis kepuasan dan *trust*.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas peserta melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Penelitian oleh (Effendy *et al.*, 2021), (Ratu & Idris, 2023) dan (Pasaribu, 2024) menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peserta layanan publik digital. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh (Armanda & Hana, 2025) dan (Hafidz & Muslimah, 2023) yang menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas tidak signifikan, sedangkan kepuasan peserta hanya berperan sebagian sebagai mediator. Temuan tersebut diperkuat oleh studi (Indah & Sugiyanto, 2022) dan (Sari *et al.*, 2025) yang mengungkapkan bahwa pengukuran kepuasan peserta sebagai variabel mediasi masih belum terstandarisasi dan membutuhkan validasi kuantitatif yang lebih kuat. Ketidakkonsistenan ini menimbulkan *research gap* yang relevan untuk diteliti kembali dalam konteks layanan digital publik, khususnya pada peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.

Kebaruan penelitian terletak pada analisis komprehensif terhadap hubungan kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas dengan melibatkan kepuasan peserta sebagai mediator, khusus dalam konteks digital *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun. Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan instrumen pengukuran mediasi di layanan publik digital, tetapi juga mengatasi inkonsistensi hasil studi terdahulu dengan bukti empiris di tingkat lokal. Model konseptual yang diujikan dapat menjadi acuan bagi pengembangan penelitian lebih lanjut terkait mediasi kepuasan, serta membantu lembaga layanan kesehatan untuk merancang strategi intervensi berbasis data demi peningkatan loyalitas peserta. Kebaruan lain adalah penyusunan instrumen penilaian yang lebih terstandarisasi bagi kepuasan peserta, serta identifikasi potensi variabel mediasi atau mediasi yang memperkuat pemahaman hubungan antar variabel dalam sistem layanan publik digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun ?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun?

3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun ?
5. Apakah kepuasan peserta berpengaruh terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun ?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, melalui kepuasan peserta sebagai variabel mediasi ?
7. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, melalui kepuasan peserta sebagai variabel mediasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan peserta terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, melalui kepuasan peserta sebagai variabel mediasi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas peserta *Mobile* JKN BPJS Kesehatan Cabang Madiun, melalui kepuasan peserta sebagai variabel mediasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen layanan publik dan perilaku konsumen, khususnya terkait mekanisme mediasi kepuasan peserta dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi *Mobile* JKN BPJS Kesehatan. Analisis komprehensif terhadap peran mediasi kepuasan peserta dapat memperkaya literatur mengenai *service quality* dan *trust* dalam era digital, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai variabel yang berpengaruh dalam membentuk loyalitas peserta secara simultan. Penelitian ini juga menawarkan instrumen pengukuran baru yang lebih terstandarisasi dan relevan bagi konteks digital layanan publik di Indonesia, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas variabel serupa di lingkungan lintas institusi dan sektor.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis bagi BPJS Kesehatan khususnya di Cabang Madiun dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan pembangunan kepercayaan peserta melalui optimalisasi fitur aplikasi *Mobile JKN*. Temuan penelitian membantu pengelola memahami faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk loyalitas peserta sehingga dapat merancang program perbaikan layanan, penguatan sistem *handling* keluhan, peningkatan literasi digital, serta pengembangan sistem monitoring kepuasan secara berkelanjutan. Implikasi hasil penelitian praktis dapat digunakan oleh pengelola untuk meningkatkan partisipasi aktif peserta, mengurangi tingkat keluhan, dan memastikan pencapaian tujuan jaminan kesehatan nasional lebih efektif sesuai kebutuhan masyarakat lokal.

