

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia dalam segala aspek. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi, yaitu mempermudah penyedia layanan publik dalam melakukan aktivitas sehari-hari dengan mengubah metode kerja manual menjadi sistem digital yang ditandai dengan banyaknya aplikasi – aplikasi yang diciptakan. Hadirnya teknologi informasi sangat memudahkan pelayanan termasuk dalam pelayanan BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan adalah Badan Hukum Publik yang bertanggungjawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk memberikan jaminan taraf hidup sehat bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2016 BPJS Kesehatan melakukan perubahan pelayanan kesehatan melalui teknologi digital dengan menciptakan Aplikasi Mobile JKN. Pengembangan aplikasi mobile JKN merupakan komitmen BPJS Kesehatan dalam memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang optimal bagi peserta terkait program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan secara efisien dan efektif.

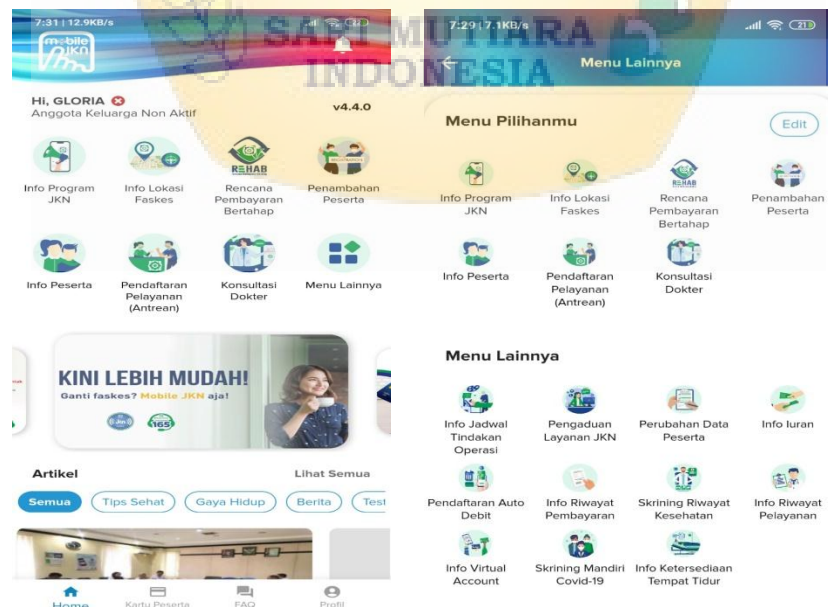
Namun, masih banyak peserta BPJS kesehatan yang belum mengetahui tentang aplikasi mobile JKN beserta fungsinya. Hal ini dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan badan usaha yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan pentingnya penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai salah satu media pelayanan. Menurut Alma (Wulandari,

2016), promosi adalah suatu bentuk komunikasi yang merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Promosi bertujuan untuk menginformasikan kepada calon konsumen tentang produk atau jasa yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Promosi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan untuk mempromosikan aplikasi mobile JKN adalah menggunakan brosur, spanduk, papan reklame, poster.

Selain promosi, kualitas layanan merupakan satu hal yang penting bagi pengguna jasa. Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan, Parasuraman dalam (Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty, 2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Pengguna atau calon pengguna akan melihat seberapa besar dampak suatu jasa bagi pengguna jika memakainya. Namun, kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan atau badan usaha yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan membuat kualitas layanan yang ada pada aplikasi mobile JKN tidak tersampaikan dengan baik kepada peserta. Pada hakikatnya, aplikasi mobile JKN dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses informasi seputar BPJS Kesehatan.

Dengan mengunduh dan menggunakan aplikasi mobile JKN, peserta BPJS Kesehatan dapat dengan mudah menikmati kualitas layanan BPJS Kesehatan, seperti mengetahui info lokasi faskes terdekat, pembayaran iuran bulanan BPJSinfo peserta yang terdaftar, pendaftaran pelayanan, konsultasi dokter, perubahan fasilitas kesehatan dan lain sebagainya. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang membuat peserta BPJS Kesehatan tidak mau menggunakan aplikasi mobile JKN yaitu susah *login* pada aplikasi mobile JKN, aplikasi sering bermasalah (*error*), perubahan data peserta yang tidak diketahui, jika lupa kata sandi sulit untuk memperbaruinya kembali. Melalui promosi dan kualitas layanan yang baik, minat peserta BPJS Kesehatan akan meningkat dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Namun, sebaliknya jika promosi dan kualitas layanan kurang baik maka peserta BPJS tidak akan tertarik untuk menggunakan aplikasi mobile JKN.



Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi Mobile JKN

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima masih banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi mobile JKN dikarenakan kurangnya promosi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan terhadap peserta BPJS Kesehatan sehingga membuat peserta tidak mengetahui kualitas layanan yang ada pada aplikasi mobile JKN.

Berikut adalah hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1.1 Hasil Pra-kuisisioner terhadap 20 orang peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

| No | Pertanyaan/ Pernyataan | Ya | Tidak | Jumlah Responden |
|----|---|----|-------|---------------------|
| 1 | Apakah anda mengetahui aplikasi mobile JKN ? | 7 | 13 | 20 |
| 2 | Apakah anda pernah menggunakan aplikasi mobile JKN | 8 | 12 | |
| 3 | Apakah promosi sudah tersampaikan dengan baik? | 2 | 18 | |
| 4 | Kualitas layanan aplikasi mobile JKN bagus | 7 | 13 | |
| 5 | Jika anda belum menggunakan aplikasi mobile JKN, apakah anda berminat menggunakan aplikasi mobile JKN setelah mengetahui kualitas layanan yang diberikan? | 7 | 13 | |

Berdasarkan pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada sebanyak 13 orang atau 65% reseponden menyatakan bahwa tidak mengenal aplikasi mobile JKN. Ada sebanyak 12 orang atau 60% responden tidak pernah menggunakan aplikasi mobile JKN. Sebanyak 18 orang atau 90% responden menyatakan bahwa promosi yang dilakukan BPJS Kesehatan masih belum tersampaikan dengan baik. Sebanyak 13 orang atau 65% menyatakan bahwa kualitas aplikasi mobile JKN belum bagus. Ada sebanyak 13 orang atau 65% menyatakan bahwa tidak memiliki minat menggunakan aplikasi mobile JKN. Dari hasil pra survei terhadap 20 responden, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ditemukan peneliti yaitu, kurangnya promosi yang dilakukan BPJS Kesehatan membuat kualitas layanan tidak tersampaikan dengan baik kepada peserta BPJS Kesehatan sehingga peserta BPJS Kesehatan banyak yang tidak berminat untuk menggunakan aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik ingin melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh promosi terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima ?

2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima ?
3. Bagaimana pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sesuai dengan fokus permasalahan yang ada yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan aplikasi Mobile JKN pada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang aplikasi Mobile JKN.

2. Bagi Klinik Pratama Delima

Menambah wawasan tentang aplikasi Mobile JKN dan dapat mempromosikannya kepada peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Delima

3. Bagi BPJS Kesehatan

Menambah wawasan BPJS Kesehatan dalam melakukan promosi dan meningkatkan kualitas dari aplikasi mobile JKN

4. Bagi Peserta BPJS Kesehatan

Peserta menjadi mengetahui kualitas layanan dari Mobile JKN dan dapat mempertimbangkan menggunakan aplikasi mobile JKN.

