

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi dalam sektor kesehatan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi informasi (Amallia, 2024). Pemanfaatan sistem informasi kesehatan, seperti aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi layanan kesehatan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mendaftar, memperbarui data pribadi, dan mengakses berbagai informasi secara mandiri, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan dalam menerima layanan (Zebua *et al.*, 2024). Meskipun demikian, masih dijumpai kendala seperti minimnya pemahaman digital di sebagian peserta serta terbatasnya ketersediaan teknologi di wilayah terpencil. Untuk itu, pengembangan sistem informasi serta peningkatan edukasi terkait literasi digital menjadi penting guna memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan kesehatan secara maksimal. (Adinda *et al.*, 2024).

Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan inovasi dari BPJS Kesehatan yang dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan di Indonesia. Pengguna dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk melakukan sejumlah aktivitas secara *daring*, seperti mendaftar, mengecek status kepesertaan, serta memperoleh informasi mengenai fasilitas layanan kesehatan (Suhadi, 2022). Di Puskesmas, Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berfungsi penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi antrian dan mempermudah administrasi. Melalui sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta penggunaan layanan kesehatan, sehingga masyarakat mendapatkan akses yang lebih baik terhadap pelayanan kesehatan berkualitas (Pandan *et al.*, 2024). Aturan penggunaan aplikasi

Mobile JKN disusun untuk memastikan peserta BPJS dapat menggunakan fitur seperti antrian *daring* dan klaim layanan kesehatan, demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan sosialisasi yang efektif, diharapkan masyarakat lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan JKN melalui aplikasi ini (Bakti *et al.*, 2024).

Metode penerimaan teknologi yang digunakan adalah model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi. Model UTAUT mencakup empat variabel utama: *Performance Expectancy* (harapan kinerja), *Effort Expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi yang mendukung). Tujuan model ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana dan mengapa seseorang menerima atau menolak teknologi, serta bagaimana variabel-variabel tersebut berinteraksi dalam konteks yang berbeda (Arista Pratama & Amini, 2021). Beberapa penelitian sebelumnya yang menerapkan Model UTAUT dalam konteks teknologi, termasuk di bidang kesehatan, menunjukkan bahwa faktor-faktor ini dapat secara signifikan mempengaruhi tingkat adopsi teknologi. Misalnya, dalam konteks aplikasi kesehatan seperti Mobile JKN, penelitian menunjukkan bahwa harapan kinerja dan kemudahan penggunaan memiliki dampak positif yang kuat terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan pemeriksaan kesehatan (Anhar, 2025).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam konteks pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Puskesmas menjadi garda terdepan yang memberikan layanan kesehatan dasar, termasuk pelayanan rawat jalan (Lutfiana, 2023). Dengan berkembangnya teknologi informasi, BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi Mobile JKN sebagai upaya inovatif untuk mempermudah akses peserta terhadap layanan kesehatan. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat

proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, pemanfaatan aplikasi ini belum sepenuhnya optimal, terutama di fasilitas pelayanan tingkat dasar seperti Puskesmas (Dewi *et al.*, 2022). Sejumlah faktor dapat memengaruhi rendahnya penggunaan aplikasi oleh peserta, antara lain keterbatasan pemahaman mengenai teknologi digital, akses terhadap perangkat dan jaringan internet, serta persepsi masyarakat terhadap manfaat penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini diterima oleh pengguna, khususnya dalam layanan rawat jalan di Puskesmas, guna meningkatkan efektivitas implementasinya serta mendukung pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan merata (Asyari & Azka, 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Minggir, ditemukan beberapa kendala dalam implementasi aplikasi Mobile JKN. Pertama, adanya proses pemeliharaan sistem menyebabkan pasien tidak bisa melakukan pendaftaran secara daring. Kedua, muncul hambatan dalam proses sinkronisasi data antara pasien dan Aplikasi, yaitu sistem milik BPJS yang telah terhubung dengan aplikasi SISKOMAS (Sistem Komunikasi Masyarakat). Ketiga, banyak pasien terutama lansia yang tidak familiar dengan teknologi atau tidak memiliki perangkat ponsel, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan melalui aplikasi, meskipun pendaftaran rujukan kini lebih banyak dilakukan secara *online*. Untuk menangani permasalahan ini, pihak Puskesmas terus menjalin komunikasi dengan BPJS melalui Tim SISKOMAS serta memberikan edukasi dan sosialisasi kepada pasien pengguna Mobile JKN.

Puskesmas juga menargetkan agar minimal 25% atau sama dengan 500 Pasien yang datang ke fasilitas kesehatan dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk proses pendaftaran dan rujukan. Untuk itu, mereka memberikan edukasi kepada pasien yang lebih muda agar lebih akrab dengan aplikasi JKN dan menjelaskan keunggulan serta manfaatnya, seperti mendapatkan nomor antrean tanpa menunggu lama. Pada April 2025, sebanyak 24% atau sama dengan sekitar 360 pengunjung Puskesmas Minggir

telah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN, menandakan capaian yang cukup menggembirakan. Meskipun jumlah pengguna Mobile JKN di Puskesmas Minggir sudah memenuhi standar, petugas di sana masih menghadapi beberapa tantangan, seperti perlu mengulang penjelasan yang memperlambat proses pendaftaran, serta keluhan dari pasien yang mendapatkan nomor antrean kecil tetapi datang terlambat. Perbedaan antara data pendaftar yang tercatat di BPJS dan situasi nyata di lapangan kerap terjadi, yang umumnya disebabkan oleh pasien yang belum melengkapi data atau informasi yang diperlukan di Aplikasi.

Penelitian ini bertujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam konteks layanan rawat jalan di Puskesmas Minggir. Penelitian ini bertujuan untuk **“Mengukur Sejauh Mana Pengguna Menerima Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)”** dalam konteks yang dimaksud. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Namun, pemanfaatan teknologi ini masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Memahami masalah ini sangat penting untuk memastikan aplikasi ini dapat dioptimalkan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mendukung program JKN di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

“Bagaimana Penerimaan Pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Minggir?”

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Untuk mengkaji dan memahami sejauh mana pengguna menerima penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam layanan rawat jalan di Puskesmas Minggir, dengan menggunakan pendekatan model

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), sebagai upaya mendukung pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Penerimaan pengguna Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Minggir dari Aspek *Performance Expectancy*.
- b. Mengetahui kemudahan pada penggunaan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) baik dari proses pendaftaran sampai mengakses informasi lainnya dari Aspek *Effort Expectancy*.
- c. Mengetahui sejauh mana pandangan, dukungan, atau dorongan dari lingkungan (seperti keluarga, sahabat, juga tenaga kesehatan) dalam menggunakan aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Aspek *Social Influence*.
- d. Mengetahui ketersediaan sumber daya pendukung seperti perangkat teknologi, jaringan internet, dan bantuan teknis yang diperlukan untuk mendukung penggunaan aplikasi Mobile jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari Aspek *Facilitating Conditions*.

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Bagi Peneliti

- a. Pengembangan Pengetahuan: Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan.
- b. Keterampilan Penelitian: Mengembangkan keterampilan dalam melakukan penelitian, analisis data, dan penulisan ilmiah.
- c. Persiapan Karir: Memberikan wawasan yang berguna bagi mahasiswa yang berminat berkarir di bidang kesehatan dan teknologi informasi.

2. Bagi Puskesmas Minggir

- a. Optimalisasi Layanan: Membantu Puskesmas dalam meningkatkan

pemanfaatan aplikasi Mobile JKN untuk mempercepat proses pendaftaran dan pelayanan rawat jalan.

- b. Peningkatan Kepuasan Pengguna: Menjadi dasar perbaikan pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.
- c. Pengelolaan Data Kesehatan: Mendukung Puskesmas dalam mengintegrasikan Mobile JKN dengan sistem informasi kesehatan, sehingga pengelolaan rekam medis lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Institusi Pendidikan

- a. Evaluasi Program: Memberikan informasi yang berharga bagi instansi kesehatan dalam mengevaluasi efektivitas aplikasi *telemedicine* yang diterapkan.
- b. Pengembangan Kebijakan: Menjadi acuan dalam pengembangan kebijakan terkait penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan.
- c. Peningkatan Kualitas Layanan: Menambah pengetahuan mengenai peningkatan kualitas layanan kesehatan melalui teknologi.

E. Keaslian

Tabel 1. 1 Keaslian

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	(Asiam & Gunawan, 2024)	Implementasi Pendaftaran Mobile Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) Sebagai Transformasi Rekam Media Elektronik di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat	Kualitatif	Penelitian ini mengkaji penerapan aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran pasien sebagai bagian dari digitalisasi rekam medis di RSUD Kesehatan Kerja Jawa Barat. Hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi layanan melalui akses digital, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem dan listrik. Penelitian merekomendasikan edukasi pengguna dan peningkatan infrastruktur untuk mengoptimalkan manfaat aplikasi tersebut dalam pelayanan kesehatan.	Baik artikel jurnal maupun tesis keduanya memiliki kesamaan yaitu sama sama membahas implementasi dan dampak aplikasi Mobile JKN dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia. Keduanya mengakui Mobile JKN sebagai solusi digital yang bertujuan untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan	Terletak Pada Lokasi penelitian, Faktor Penyebab, Periode Penelitian dan Hasil Penelitian.
2.	(Wafa Khairunnisa <i>et al.</i> , 2023)	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Pada Peserta BPJS Kesehatan di	Kualitatif	Penelitian ini mengevaluasi tingkat penerimaan aplikasi Mobile JKN di kalangan peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Purwakarta dengan pendekatan model C-TAM- TPB. Temuan	Baik artikel jurnal maupun tesis keduanya memiliki persamaan yaitu faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi	Terletak Pada Lokasi penelitian, Faktor Penyebab, Periode Penelitian dan Hasil Penelitian.

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan <i>Metode Combined Technology Acceptance Model And Theory Of Planned Behavior</i> (C-Tam-Tpb)		menunjukkan bahwa persepsi terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam memanfaatkan aplikasi. Selain itu, norma subjektif juga terbukti memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi. Namun demikian, sikap terhadap penggunaan dan persepsi kontrol atas perilaku tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap niat perilaku penggunaan. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar dilakukan penambahan indikator pada setiap variabel untuk mendapatkan hasil yang lebih rinci, serta peningkatan jumlah responden guna memperoleh gambaran penerimaan yang lebih representatif.	Mobile JKN. Fokus yang sama ini menunjukkan minat bersama dalam memahami bagaimana pengguna memandang dan mengadopsi teknologi ini dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia	
3.	(Maulana <i>et al.</i> , 2024)	Analisis Efektivitas Mobile JKN Terhadap Pendaftaran <i>Online</i>	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran <i>online</i>	Baik publikasi jurnal maupun karya tulis ilmiah menunjukkan kesamaan fokus dalam	Terletak Pada Lokasi penelitian, metode penelitian, Faktor Penyebab,

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dustira		pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian melibatkan 50 responden pasien. Dari jumlah tersebut, 19 orang (38%) menyatakan sangat puas, sedangkan 31 orang (62%) merasa puas terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa Mobile JKN berperan signifikan dalam mempermudah proses pendaftaran <i>online</i> , dengan perbedaan waktu antara pendaftaran <i>online</i> dan langsung berkisar antara 6 hingga 10 menit	membahas implementasi aplikasi Mobile JKN pada layanan rawat jalan.	Periode Penelitian dan Hasil Penelitian.
4.	(Silvia & Gunawan, 2024)	<i>Evaluation of The Use of The Mobile JKN Application to Improve Outpatient Online Registration at Jampangkulon Hospital</i>	Kualitatif	<i>This research analyzes how the Mobile JKN application is utilized to improve the online registration process for outpatient services at Jampangkulon Hospital. The method employed is descriptive qualitative research. The results indicate that although the Mobile JKN application offers features</i>	Baik jurnal maupun karya tulis ilmiah ini sama - sama menggunakan metode Kualitatif Deskriptif dan menggunakan Model UTAUT (<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>)	Terletak Pada Lokasi penelitian, Faktor Penyebab, Periode Penelitian dan Hasil Penelitian

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				<i>that facilitate registration, only 20% of patients used the application for online registration. After socialization efforts, this figure increased to 25% in May 2024. Despite this improvement, challenges such as patients' lack of understanding of how to use the application and technical issues continue to hinder optimal usage.</i>		
5.	(Nasruddin, 2024)	<i>Analysis of User Acceptance of the Mobile Application of National Health Insurance</i>	Kualitatif	<i>This study explores user acceptance of the Mobile JKN application using the UTAUT framework. Data were collected through questionnaires completed by 110 participants. The results indicate that Performance Expectancy and Social Influence significantly impact users' behavioral intention, while Effort Expectancy has no notable effect. Additionally, both Facilitating Conditions and behavioral intention contribute meaningfully to actual usage behavior. The</i>	Baik artikel jurnal maupun karya ilmiah sama-sama menyoroti sejauh mana pengguna menerima aplikasi Mobile JKN dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Keduanya menggunakan pendekatan model UTAUT untuk menilai berbagai faktor yang memengaruhi perilaku pengguna, terutama ekspektasi kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) dan pengaruh	Terletak Pada Lokasi penelitian, Faktor Penyebab, Periode Penelitian dan Hasil Penelitian

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				<i>model explains 34.3% of the variance in behavioral intention and 59.3% in usage behavior.</i>	lingkungan sosial (<i>Social Influence</i>). Tujuan utama dari masing-masing penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan aplikasi, sekaligus mengenali kendala seperti masalah teknis dan kurangnya edukasi. Kesimpulan dari kedua studi ini bertujuan mendukung peningkatan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas melalui optimalisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.	