

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 19 Tahun 2024, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan upaya kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan individu. Fokus utama Puskesmas berfokus pada aktivitas yang mendukung peningkatan kualitas Kesehatan masyarakat (*promotif*) serta Tindakan mencegah timbulnya penyakit (*preventif*). Sebagai organisasi kesehatan fungsional, Puskesmas berperan sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat dengan mengedepankan semangat kemasyarakatan. Puskesmas juga memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terintegrasi di wilayah kerjanya melalui berbagai layanan kesehatan yang penting (Hariyoko et al., 2021).

Sejalan dengan upaya Puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan terpadu, pemerintah menghadirkan inovasi berupa pendaftaran *online*, yaitu aplikasi MJKN (*Mobile JKN*). Aplikasi ini memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran di Puskesmas dengan menggunakan *smartphone*. Penerapan aplikasi MJKN ini tidak hanya bertujuan untuk kepentingan lembaga atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftar untuk berobat di fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat mengurangi waktu yang terbuang akibat antrean yang sangat panjang (Rinjani & Sari, 2022).

Aplikasi MJKN diperkenalkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan, di Jakarta pada 16 November 2017. Aplikasi MJKN memberi kemudahan kepada peserta, dalam hal pembayaran dan edit informasi keanggotaan, untuk memperoleh informasi mengenai data anggota keluarga, mengecek tagihan iuran, mencari info mengenai fasilitas Kesehatan, serta dalam memberikan saran dan aduan mengenai

permohonan JKN. Aplikasi *Mobile* JKN diharapkan mampu meminimalisir antrean di setiap fasyankes dalam mengupayakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Sihotang, 2023).

Meskipun aplikasi *Mobile* JKN dirancang untuk mempermudah akses layanan kesehatan, kenyataannya masih banyak peserta JKN yang belum memanfaatkannya secara optimal. Rendahnya tingkat penggunaan ini menunjukkan bahwa aplikasi belum digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman dan pengetahuan baik dari sisi pengguna maupun pelaksana layanan. Pengetahuan terhadap suatu sistem atau teknologi mencakup aspek positif dan negatif, yang keduanya berperan penting dalam membentuk sikap dan keputusan seseorang untuk menggunakannya. Tanpa pemahaman yang utuh mengenai manfaat dan cara kerja aplikasi, pengguna cenderung ragu atau bahkan enggan untuk beralih dari metode konvensional ke layanan digital seperti *Mobile* JKN (Fadila et al., 2024).

Penelitian yang dilaksanakan oleh Kusumawati et al. (2024), menyatakan bahwa 72,92% pasien yang belum memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN, sedangkan 27,08% pasien sudah memanfaatkan aplikasi *Mobile* JKN. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat utama adalah rendahnya Tingkat pemanfaatan MJKN, kurangnya sosialisasi penggunaan MJKN terutama di daerah yang ditempati oleh peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran), serta keterbatasan akses teknologi bagi masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Dengan demikian, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala-kendala ini sehingga aplikasi MJKN dapat dimanfaatkan secara optimal oleh Masyarakat (Rifky et al., 2025).

Selain itu salah satu faktor yang menghambat penggunaan aplikasi MJKN adalah lambatnya respon terhadap perubahan yang dilakukan aplikasi, terutama saat peserta ingin mengubah status keanggotaan. Proses sinkronisasi data yang memakan waktu juga menjadi kendala, sehingga peserta BPJS Kesehatan merasa kesulitan saat mengakses pelayanan kesehatan, peserta perlu menunggu hingga data berhasil terverifikasi dan proses verifikasi kode OTP (*One Time Password*) saat mendaftar di aplikasi MJKN cukup lambat sehingga memperpanjang waktu tunggu.

Hal ini menunjukkan perlu perbaikan dalam sistem agar pengguna dapat lebih mudah dan cepat mendapatkan layanan yang pasien butuhkan (Widyawati et al., 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilaksanakan di Puskesmas Sedayu I, diperoleh data bahwa total pasien yang berkunjung pada klaster KIA Bulan April 2025 adalah 84,15% pasien belum menggunakan aplikasi MJKN untuk mendaftar, sedangkan 15,85% pasien sudah mendaftar *online* menggunakan aplikasi MJKN. Data ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile* JKN untuk pendaftaran pasien BPJS di Puskesmas Sedayu I, mayoritas pasien lebih memilih mendaftar langsung ke loket. Hal ini menandakan bahwa Upaya promosi dan integrasi layanan digital di dalam klaster, khususnya pelayanan Kesehatan ibu dan anak (KIA) masih belum maksimal. Klaster yang memberikan Pelayanan Kesehatan bagi ibu dan anak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (2) huruf b memiliki tugas untuk mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya bagi seluruh kelompok sasaran. Sasaran pelayanannya mencakup ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas, bayi, balita, anak prasekolah, anak usia sekolah, serta remaja berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022.

Pada klaster KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) menunjukkan bahwa pendaftaran pasien menggunakan aplikasi MJKN masih tergolong rendah dibandingkan dengan klaster lainnya. Kelompok klaster KIA merupakan golongan usia muda yang memiliki tingkat paparan terhadap digitalisasi yang tinggi, sehingga cenderung lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Meskipun demikian jumlah pendaftaram pasien perharinya tidak menentu dan pasien masih banyak yang mendaftar langsung ke loket. Hal ini menunjukkan perlu upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan kemudahan menggunakan *Mobile* JKN agar penggunaanya dapat meningkat di masa mendatang. Kepala rekam medis Puskesmas Sedayu I mengatakan bahwa saat evaluasi terkait implementasi aplikasi MJKN harus mencapai target 80%. Meski demikian, pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih menghadapi sejumlah kendala. Untuk memahami rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN oleh masyarakat dalam proses pendaftaran pasien, diperlukan analisis yang lebih mendalam terhadap

faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna. Salah satu pendekatan yang relevan dan banyak digunakan dalam studi penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan menggunakan model ini, dapat diidentifikasi sejauh mana persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan *Mobile JKN* berpengaruh terhadap keputusan mereka dalam mengadopsi aplikasi tersebut.

Melihat kenyataan bahwa pendaftaran pasien di Puskesmas Sedayu I masih didominasi oleh pendaftaran langsung dan rendahnya penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, penting untuk menggali lebih jauh penyebab dari kurangnya minat masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi tersebut. Salah satu pendekatan teoritis yang dapat digunakan untuk menganalisis perilaku pengguna dalam konteks ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini dapat membantu memahami faktor-faktor psikologis yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan *Mobile JKN*, terutama terkait persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi tersebut. (Meisari et al., 2024).

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan dan hasil studi pendahuluan yang telah dilaksanakan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Penyebab Rendahnya Penggunaan *Mobile JKN* Untuk Pendaftaran Pasien Klaster Ibu dan Anak di Puskesmas Sedayu I”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor Penyebab Rendahnya Penggunaan *Mobile JKN* untuk Pendaftaran Pasien Kaster KIA di Puskesmas Sedayu I”.

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Mengetahui penyebab rendahnya penggunaan *Mobile JKN* untuk pendaftaran pasien klaster KIA di Puskesmas Sedayu I Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi *Mobile JKN*.
- b. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*) aplikasi *Mobile JKN*.
- c. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap sikap pengguna (*Attitude Toward Using*) aplikasi *Mobile JKN*.
- d. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap perilaku penggunaan (*Behavior Intention to Use*) aplikasi *Mobile JKN*.
- e. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap penggunaan secara aktual (*Actual Use*) aplikasi *Mobile JKN*.

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Puskesmas Sedayu I terkait kendala dan persepsi pasien terhadap penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman langsung dalam penerapan model TAM dalam konteks pelayanan Kesehatan. Peneliti juga memperoleh pemahaman lebih mengenai faktor yang mempengaruhi pemahaman di kalangan Masyarakat tentang penggunaan layanan Kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diterapkan sebagai judul Karya Tulis Ilmiah dan disimpan pada perpustakaan kampus serta dapat di publikasikan.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa atau peneliti lain dalam menyusun dan melaksanakan penelitian.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Surya et al. (2024)	Analisis Tingkat Partisipasi Pendaftaran Rawat Jalan Melalui Aplikasi Mobile JKN di RSU GMIM Bethesda Tomohon	Rendahnya pengetahuan dan kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi MJKN menjadi kendala utama dalam meningkatkan partisipasi Masyarakat, meskipun fasilitas dan dukungan Rumah Sakit telah membaik, literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan.	Penelitian kualitatif menggunakan wawancara mendalam dan analisis konten menunjukkan bahwa kendala teknis, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya literasi teknologi menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan aplikasi ini.	Penelitian tersebut membahas mengenai analisis Tingkat partisipasi sedangkan penulis membahas faktor penyebab rendahnya penggunaan Mobile JKN.
2.	Kurniawati & Rachmayanti (2018)	Analisis Faktor- Faktor Penyebab Rendahnya Kepesertaan JKN di Kalangan Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan Tahun 2018	Analisis faktor penyebab masalah mengidentifikasi beberapa akar isu-isu, di antaranya tingkat pemahaman masyarakat yang rendah, kurangnya kegiatan sosialisasi, keterbatasan media promosi kesehatan, kurangnya pemahaman kepala keluarga mengenai pentingnya JKN, serta tingkat pendidikan masyarakat yang relatif rendah. Untuk mengatasi hal ini Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes) Payaman dan BPJS Kabupaten Bojonegoro guna menyelenggarakan program edukasi kepada masyarakat terkait urgensi kepemilikan kartu JKN.	Mengidentifikasi penyebab utama rendahnya kepesertaan JKN dengan menggunakan Diagram <i>Fishbone</i> . Metode pengumpulan data meliputi wawancara dan observasi langsung.	Penelitian tersebut berfokus pada faktor faktor- yang menyebabkan rendahnya kepesertaan JKN di kalangan pekerja sektor informal, sedangkan penulis berfokus pada faktor penyebab rendahnya penggunaan Mobile JKN.
3.	Kusumawati et al. (2024)	Pemanfaatan Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara pengetahuan (nilai chi-square hitung: 9,762 > 3,841) dan aksesibilitas (nilai chi-square hitung: 4,641 > 3,841) dengan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Oleh karena itu, disarankan agar BPJS lebih aktif dalam melakukan sosialisasi penggunaan	Memahami pemanfaatan aplikasi MJKN oleh pengguna.	Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> . Sedangkan penulis menggunakan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			aplikasi <i>Mobile</i> JKN, khususnya kepada kelompok usia produktif.		metode deskriptif kualitatif.
4.	Widyawati et al. (2024)	Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Aplikasi <i>Mobile</i> JKN bagi Peserta BPJS Kesehatan (Studi Kasus BPJS Kesehatan Malang)	Aplikasi <i>Mobile</i> JKN efektif meningkatkan layanan BPJS Kesehatan, meski masih terdapat kendala pada respon yang lambat menghambat akses pengguna.	Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan strategi pemecahan masalah.	Penelitian tersebut dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Kota Malang dan layanan BPJS Keliling. Sedangkan penulis melakukan penelitian di Puskesmas.
5.	Syahda et al. (2022)	Keterkaitan antara Pengetahuan dan Partisipasi Masyarakat Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	Minimnya partisipasi masyarakat dalam program JKN disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang pentingnya JKN. Minimnya pengetahuan ini dipengaruhi oleh terbatasnya sosialisasi yang menjelaskan prosedur pendaftaran, manfaat program, besaran iuran dan alokasi biaya, sehingga Masyarakat belum sepenuhnya menyadari keuntungan menjadi peserta JKN.	Memahami pemanfaatan aplikasi MJKN oleh pengguna.	Penelitian menggunakan metode tinjauan Pustaka menggunakan <i>database Google Scholar</i> yang mencakup lima tahun terakhir (2018-2022). Sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif.