

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat, kemampuan untuk beradaptasi dengan tren teknologi terbaru menjadi sebuah keharusan. Hal ini juga berlaku dalam bidang asuransi kesehatan, di mana integrasi teknologi komunikasi dan informasi memiliki peran yang tak kalah penting. Seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berlanjut, sistem layanan konvensional semakin beralih ke model berbasis elektronik.

Melalui BPJS, Pemerintah Indonesia meluncurkan program JKN sebagai upaya memberikan akses kesehatan kepada seluruh masyarakat pada 1 Januari 2014. Sebelumnya, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada 25 November 2011. Peran berbagai asuransi kesehatan sangat krusial dalam mencapai *Universal Health Coverage* (UHC), hal ini menjadi salah satu target yang terdapat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2010-2014 dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. UHC adalah masalah besar bagi negara maju dan berkembang. Negara-negara anggota WHO pada tahun 2005 sepakat untuk mengembangkan sistem kesehatan yang bertujuan mewujudkan UHC. Di Indonesia, upaya menuju UHC telah dimulai sejak 2004 melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.¹

Pemerintah terus berkomitmen untuk menyempurnakan layanan kesehatan bagi masyarakat melalui pembangunan sistem jaminan sosial. Jaminan sosial, sebagai bentuk jaminan kesehatan bagi masyarakat, bertujuan memastikan setiap individu dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka guna menjalani kehidupan yang layak. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial.² Program jaminan sosial diawali dengan hadirnya Jamkesmas, Jamkesda, dan Askes, yang kemudian berkembang menjadi program baru dari pemerintah, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS berharap agar menjamin pemenuhan kebutuhan minimum untuk kehidupan yang layak bagi setiap peserta beserta anggota keluarganya. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia melalui badan usaha milik negara yang disebut BPJS Kesehatan.³ Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk menjadi dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, baik segi layanan medis atau memberikan informasi kepada masyarakat Indonesia. Selain itu, BPJS Kesehatan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Menyikapi hal tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang ialah bagian dari transformasi model bisnis secara digital. Awalnya dilakukan dalam bentuk kegiatan administrasi di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian menjelma menjadi aplikasi *mobile*. Peserta dapat dengan cepat dan mudah mengakses berbagai informasi mengenai kegiatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS dimanapun mereka berada.⁴

BPJS Kesehatan mengeluarkan aplikasi mobile JKN di Jakarta pada tanggal 15 November 2017. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.⁵ Selain itu, Aplikasi mobile JKN menyediakan berbagai fitur seperti Fitur program JKN, Fitur info lokasi fasilitas kesehatan, Fitur info riwayat pelayanan, Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (Rehab), Fitur penambahan peserta, Fitur info peserta, Fitur pendaftaran pelayanan (antrean), Fitur konsultasi dokter, Fitur perubahan data peserta, Fitur pengaduan layanan JKN, dan fitur-fitur lainnya.⁶

Peluncuran aplikasi ini dilatarbelakangi oleh tren teknologi informasi yang menghasilkan penerapan aplikasi *mobile*, di mana sistem digital *online* yang membantu semua pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk membantu peserta BPJS Kesehatan bertransaksi, memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta JKN-KIS, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan.⁷ Selain itu, aplikasi mobile JKN menandai sebuah inovasi inovatif dalam bidang kesehatan yang aktif mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.⁸ Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS untuk mendaftar menjadi anggota BPJS dan mendaftar anggota keluarga tanpa mengunjungi kantor BPJS cabang terdekat dengan tempat tinggal peserta. Segala kebutuhan manajemen dan informasi anda tersedia melalui aplikasi mobile JKN. Bagi peserta BPJS JKN-KIS aplikasi ini sangat bermanfaat dalam menghemat waktu, biaya dan tenaga.⁵

Aplikasi mobile JKN dapat berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan, karena aplikasi ini memudahkan interaksi antara peserta JKN dengan agen BPJS Kesehatan, mengelola data peserta BPJS Kesehatan dengan lebih efektif, sehingga BPJS Kesehatan dapat melakukan pemantauan lebih lanjut. Implementasi JKN yang mudah secara real time sehingga memudahkan BPJS Kesehatan menilai kinerja program dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat.⁶

Dalam mencapai tujuan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2024 sebesar 98% penduduk, cakupan peserta JKN sebesar 94,95% harus terus ditingkatkan hingga juni 2023, menurut laporan kinerja sekretariat kabinet semester I tahun 2024. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah daerah harus memastikan bahwa *Universal Health Coverage* (UHC) ada di tingkat daerah sehingga dapat meningkatkan partisipasi di tingkat Nasional.⁹ Dari data terbaru sampai dengan 30 September 2024 jumlah peserta JKN mencapai 277.143.330 Peserta. Menurut Bahri *et al*, 2022 jumlah pengguna mobile JKN (27 Mei 2022) di seluruh Indonesia mencapai 16.346.826 Pengguna.¹⁰ Data Kepesertaan Jaminan Kesehatan penduduk Kabupaten Cirebon adalah 2.398.106 jiwa

atau sekitar 98,4% dari total populasi 2.437.899 jiwa.¹¹ dan jumlah pengguna mobile JKN mencapai 129.357 pengguna.¹²

Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Watubelah terdapat pengguna aplikasi mobile JKN dengan pemanfaatan sebesar 8,87% dan yang memanfaatkan antrean online sebesar 95,97%. Pemanfaatan mobile JKN di Puskesmas Watubelah tertinggi kedua pada Kabupaten Cirebon bulan September 2024 yaitu 22 pengguna. Dari pemanfaatan penggunaan Aplikasi mobile JKN terdapat beberapa permasalahan diantaranya gagapnya teknologi pada masyarakat sekitar menangani penggunaan aplikasi mobile JKN. Selain itu, Dilihat dari kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi mobile JKN mengeluhkan bahwa ketika pengguna mendaftar menggunakan nomor hp yang belum pernah di daftarkan, namun sistem mengindikasikan bahwa nomor tersebut telah digunakan oleh orang lain, meskipun pengguna tersebut belum pernah melakukan registrasi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan karena meskipun proses pendaftaran dapat dilanjutkan, akun tersebut tidak terverifikasi dan belum dapat digunakan sepenuhnya.

Seringkali ditemukan bahwa dalam kelompok peserta BPJS PBI, beberapa anggota keluarga tidak terdaftar dalam satu keluarga yang sama, meskipun semuanya termasuk dalam kategori PBI Non-mandiri. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan pengelompokan data keluarga, sehingga mempengaruhi proses administrasi dan pelayanan kesehatan yang seharusnya lebih efisien dan terorganisir.

Pengguna yang membutuhkan kode OTP untuk melakukan verifikasi nomor HP saat registrasi atau login terkadang harus mengeluarkan pulsa untuk menerima kode tersebut. Ketentuan ini menjadi masalah bagi sebagian pengguna, terutama mereka yang memiliki pulsa terbatas, padahal seharusnya proses verifikasi bisa dilakukan tanpa biaya tambahan.

Salah satu permasalahan utama yang sering dikeluhkan pengguna saat menggunakan aplikasi mobile JKN adalah lambatnya pemrosesan data yang terjadi saat proses pendaftaran. Pendaftaran ini dilakukan dengan

menggunakan nomor handphone, namun seringkali pengguna mengalami kesulitan pada tahap penerimaan kode OTP (*one-time password*). Setelah registrasi awal, kode OTP yang seharusnya diterima untuk masuk ke tahap selanjutnya tidak muncul atau terlambat dikirim sehingga menyebabkan proses registrasi terhenti dan pengguna tidak akan beralih ke langkah berikutnya. Hal ini tentu saja akan menghambat pengguna, terutama bagi mereka yang membutuhkan akses layanan JKN yang cepat dan mudah, serta berpotensi menurunkan kepuasan dan kepercayaan terhadap aplikasi.¹³

Penelitian ini mengevaluasi aplikasi mobile JKN menggunakan metode EUCS (*End-user Computing Satisfaction*) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998).¹⁴ Metode ini ialah metode untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dari pengguna aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sistem informasi. Metode ini mencakup 5 komponen yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna, diantaranya: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*Easy of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Tujuan evaluasi dengan metode EUCS adalah untuk menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan studi pendahuluan tersebut, peneliti memutuskan untuk mengangkat judul penelitian tentang “**Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Watubelah Kabupaten Cirebon**”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Watubelah?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi mobile JKN menggunakan metode EUCS di Puskesmas Watubelah.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan korelasi antara isi (*content*) dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- b. Untuk mengetahui hubungan korelasi antara akurasi (*accuracy*) dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- c. Untuk mengetahui hubungan korelasi antara bentuk (*format*) dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- d. Untuk mengetahui hubungan korelasi antara kemudahan pengguna (*Easy of use*) dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction).
- e. Untuk mengetahui hubungan korelasi antara ketepatan waktu (*timeliness*) dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Evaluasi ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pengetahuan mengenai penerapan Metode EUCS dalam evaluasi penggunaan aplikasi mobile JKN

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan materi pembelajaran untuk mempelajari metode evaluasi tentang penggunaan Aplikasi mobile JKN dengan pendekatan EUCS.

3. Bagi Lahan

Hasil penelitian ini diinginkan dapat mendorong peningkatan penerapan aplikasi mobile JKN khususnya di wilayah Puskesmas Watubelah, serta

membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan berkontribusi dalam mengurangi antrian di Puskesmas Watubelah.

4. Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini bisa dijadikan acuan bagi penelitian serupa atau penelitian lanjutan, serta membantu mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi akibat kurang penjelasan secara rinci dalam penelitian ini.

E. Keaslian Penelitian

Tujuan dari adanya keaslian penelitian agar menunjukkan bahwa penelitian yang diteliti belum pernah diteliti sebelumnya atau teori yang ada belum mantap dan perlu diuji kembali.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Ririn Wahyu Febriyani, Novi Adelia dan Rahmat Santa	Efektifitas Penggunaa n Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Bandung	Pendekatan deskriptif, kualitatif, metode pengumpulan data digunakan : dokumentasi, observasi, dan wawancara	Mengeksplo rasi pengalaman pengguna, persepsi terhadap kegunaan aplikasi, tantangan yang dihadapi dalam penggunaanya.	Perbedaan Metode penelitian dimana penelitian mengguank an kualitatif, variabel yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti dilakukan di Kota Bandung
Andi Hakim, Agung Edi Rustanto, Deddy	UI Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN	Metode kualitatif, dengan pendekatan peneliti itu	Penggunaan aplikasi, dampaknya terhadap aksesibilitas	Perbedaan Metode penelitian dimana penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Supriady Bratakusumah, dan Ahmad Hidayat Sutawijaya.	Sebagai Bagian Pelayanan Publik Pada BPJS Kesehatan Di Kota Bekasi	sendiri. Pengumpulan data yang digunakan : wawancara, observasi, dan studi kepustakaan	dan kualitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi.	menggunakan kualitatif, variabel yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti dilakukan di Kota Bekasi
M. Iqbal Taqiudin Ramadhan, Kristyan Dwijo Susilo, Zainal Fatah	Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit William Booth Surabaya	Kualitatif dengan memperoleh data dengan observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.	Layanan <i>Mobile</i> JKN, Dampak penggunaan <i>Mobile JKN</i>	Perbedaan Metode penelitian dimana penelitian menggunakan kualitatif, variabel yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti dilakukan di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit William Booth Surabaya
Nur Annisa, Dharma Surya Pradana, Wildan Suharso	Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang	Penelitian kuantitatif dengan perancangan pelaksanaan, uji kelayakan kuisioner, pengumpulan	<i>efficiency</i> , <i>affect</i> , <i>helpfulness</i> , <i>control</i> dan <i>learnability</i>	Perbedaan variabel yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	ditinjau dari Aspek Usability	data, analisis data		dilakukan di Kota Malang
Eka Daniyati	Suci Evaluation Of The JKN Mobile Application Using The EUCS Method At RSUD Anna Medika Madura Bangkalan District	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik menggunakan desain <i>cross sectional</i>	isi (<i>content</i>), akurasi (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan pengguna (<i>Easy of use</i>), ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Metode pengumpulan data dimana peneliti dari survei analitik, Perbedaan lokasi penelitian dimana penelitian dilakukan di RSUD Anna Medika Kabupaten Bangkalan
Syamsul Bahri, Amri, Atikah Azmi Siregar	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)	Penelitian ini menggunakan metode <i>servqual</i> untuk mengetahui tingkat persepsi, tingkat harapan dan gap.	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i>	Perbedaan variabel yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti dilakukan di Kantor BPJS Cabang Lhokseumawe Aceh
Made Febriana Putri, Komang Adi Sastra Wijaya, dan Ni Supriyanti	Adya Efektifitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam	Penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi,	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna,	Perbedaan Metode penelitian dimana penelitian menggunakan kualitatif, variabel

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar)	wawancara dan dokumentasi.	kepuasan pengguna, dan mafaat bersih.	yang diteliti berbeda dan tempat penelitian berbeda dimana peneliti dilakukan di BPJS Cabang Denpasar