BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengalami perkembangan yang begitu pesat. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dan hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi, menjadikan digitalisasi sebagai kebutuhan utama di berbagai aspek kehidupan. Menurut Sari dan Diana, digitalisasi merupakan suatu transformasi teknologi yang mengarah pada penerapan sistem digital secara menyeluruh, di mana masyarakat mulai mengadopsi pola hidup modern yang sangat bergantung pada penggunaan perangkat elektronik. Era digital ditandai dengan kemudahan akses informasi, percepatan dalam memperoleh data, serta kemampuan untuk menyebarkan informasi secara luas dengan memanfaatkan teknologi digital dalam waktu singkat.^{1,2}

Salah satu dampak signifikan dari digitalisasi yakni peningkatan penggunaan perangkat mobile, khususnya *smartphone*. Indonesia menduduki peringkat keempat sebagai negara dengan jumlah pengguna *smartphone* terbesar di dunia, di bawah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat³. Berdasarkan data yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 167 juta orang, atau sekitar 89% dari total populasi. Pengguna tersebut didominasi oleh kelompok usia 25-34 tahun.⁴ Tingginya penggunaan *smartphone* tersebut membuka peluang besar untuk pengembangan aplikasi *mobile* yang dapat memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan, termasuk layanan kesehatan.

Menurut Utami, aplikasi *mobile* yakni program aplikasi yang dirancang secara khusus untuk platform *mobile* seperti iOS, android, atau *windows mobile*. Aplikasi ini memanfaatkan sumber daya berbasis web untuk menyediakan akses terhadap berbagai informasi yang relevan. Selain itu, aplikasi ini bisa diakses melalui berbagai perangkat seperti *smartphone*, nirkabel, pager dan perangkat serupa lainnya.⁵

BPJS Kesehatan merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan peluang digitalisasi untuk menunjang pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi masyarakat di Indonesia. Sebagai badan hukum milik negara, BPJS Kesehatan bertujuan menyediakan jaminan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh penduduk. Hingga 30 Juni 2023, tercatat sebanyak 257.375.800 jiwa dari total populasi 278.752.361 jiwa telah terdaftar sebagai peserta JKN. Data tersebut mencerminkan cakupan peserta yang sangat besar, dengan BPJS Kesehatan saat ini berupaya memperluas akses dan meningkatkan kualitas jaminan kesehatan secara menyeluruh.⁶

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah mengadopsi inovasi berbasis digitalisasi dengan meluncurkan aplikasi JKN *Mobile* pada 15 September 2017. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan terkait program JKN-KIS, termasuk melakukan pendaftaran antrian secara *online*. Selain itu, JKN *Mobile* bertujuan meningkatkan kenyamanan pengguna dengan menyediakan layanan administrasi menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bisa dijangkau secara luas.⁷ Dengan aplikasi ini, pengguna dapat memeriksa status kepesertaan, menemukan fasilitas kesehatan terdekat, serta pengguna dapat melakukan pendaftaran pelayanan secara *online*.

Antrean merupakan suatu keadaan di mana pelanggan menunggu untuk memperoleh layanan dari satu atau lebih fasilitas pelayanan. Antrean terjadi ketika permintaan layanan melebihi kapasitas fasilitas yang tersedia, sehingga pengguna harus menunggu karena layanan sedang sibuk.⁸ Antrean yang panjang dan memakan waktu, seperti di loket pelayanan kesehatan, dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka.⁹ Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen antrean menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, memperpendek waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kualitas pengalaman mereka dalam mengakses layanan Kesehatan.¹⁰

Dalam konteks ini, kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek krusial yang harus mendapat perhatian serius. Menurut Sulaiman, kepuasan pengguna

didefinisikan sebagai kondisi emosional yang dialami oleh pihak pengguna setelah membandingkan harapan mereka terhadap suatu produk dengan pengalaman nyata yang diperoleh setelah menggunakan produk atau layanan tersebut. Apabila kinerja produk memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, tingkat kepuasan pengguna menjadi rendah. Jika hasil yang diterima pengguna melampaui ekspektasi, maka pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*).¹¹

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi, salah satu teori yang sering digunakan adalah *Technology Accptance Model* (TAM). Model ini, diciptakan oleh Davis tahun 1989, yang menguraikan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu persepsi kemudahan *penggunaan* (*Perceived Ease of Use*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Towards Using Technology*), niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), dan penggunaan teknologi yang sesungguhnya (*Actual Technology Use*). Dengan menggunakan TAM, kita dapat memahami sejauh mana aplikasi *Mobile JKN* diterima oleh penggunanya dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.¹²

Berbagai penelitian sebelumnya telah banyak mengeksplorasi aspek kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN*. Sebagai contoh, penelitian oleh Harsono di Klinik Pratama Surya Medika Semarang menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* secara keseluruhan dinilai sangat bermanfaat (82,5%) dan mudah dioperasikan (84%), sehingga memberikan kemudahan bagi peserta *JKN* dalam memperoleh akses terhadap layanan kesehatan di klinik tersebut. Namun, penelitian ini belum secara spesifik membahas kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran antrean online di lingkungan rumah sakit.⁴

Selain itu, penelitian Wigatie menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menemukan bahwa lima variabel utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Hasil studi tersebut

mengindikasikan bahwa aplikasi ini mempermudah akses sekaligus meningkatkan efektivitas layanan terhadap peserta JKN-KIS di wilayah BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang.¹³

Sementara itu, penelitian oleh Suhena di Rumah Sakit Camatha Sahidya mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi JKN *Mobile* telah diterapkan selama lebih dari tiga tahun, masih terdapat kendala dalam hal pemahaman dan aksesibilitas aplikasi di kalangan pasien. Kendala ini menyebabkan beberapa pasien lebih memilih pendaftaran manual. Temuan ini menunjukkan perlunya upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan aplikasi JKN *Mobile*, khususnya untuk fitur pendaftaran antrean *online*.¹⁴

Di sisi lain, implementasi layanan antrean online melalui *Mobile* JKN telah memberikan berbagai dampak positif, seperti yang terlihat di Puskesmas Rappang. Dengan adanya layanan ini, waktu tunggu pasien berkurang secara signifikan karena mereka dapat datang sesuai jadwal yang telah ditentukan. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem antrean yang terstruktur melalui aplikasi ini memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien, karena mereka merasa sistem lebih teratur dan adil. Dengan demikian, kepuasan pasien meningkat karena mereka tidak perlu menunggu lama, merasa lebih dihargai, dan mendapatkan pelayanan yang optimal.¹⁵

Namun, berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon, terdapat beberapa hambatan dalam pemanfaatan fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN. Hambatan-hambatan tersebut antara lain meliputi proses *check-in* yang tidak selalu berjalan dengan lancar, masalah teknis pada aplikasi, serta waktu tunggu yang lebih lama akibat kegagalan sistem, yang berpotensi memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* pada aplikasi *Mobile* JKN di rumah sakit ciremai kota cirebon.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dirincikan didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* BPJS pada aplikasi mobile JKN berdasarkan metode TAM di Rumah Sakit Ciremai?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* BPJS pada aplikasi mobile JKN berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2025.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis hubungan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* aplikasi *Mobile* JKN.
- 2) Menganalisis hubungan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* aplikasi *Mobile* JKN.
- 3) Menganalisis hubungan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* aplikasi *Mobile* JKN.
- 4) Menganalisis hubungan niat perilaku untuk terus menggunakan (*behavioral intention to use*) terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* aplikasi *Mobile* JKN.
- 5) Menganalisis hubungan antara penggunaan sistem secara nyata (*actual system use*) terhadap kepuasan pengguna fitur pendaftaran pelayanan (antrean) *online* aplikasi *Mobile* JKN.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau sumber literatur bagi mahasiswa dan akademisi dalam mempelajari adopsi teknologi di bidang layanan kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hal ini dapat memperkaya kajian mengenai penerimaan teknologi di institusi pendidikan.

2. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan terkait efektivitas fitur pendaftaran antrean online di aplikasi Mobile JKN. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan pada sistem aplikasi, sehingga mampu meningkatkan pengalaman pengguna, mendukung kebijakan digitalisasi layanan kesehatan, serta memperluas penerimaan teknologi di kalangan masyarakat.

3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini memberikan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan fitur layanan pendaftaran antrean *online* di aplikasi *Mobile JKN*. Hasilnya dapat membantu rumah sakit mengetahui persepsi pasien terhadap fitur tersebut, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kenyamanan dan kemudahan layanan kepada pasien.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN, sekaligus memperluas pengalaman dalam menyusun penelitian berbasis teknologi di bidang kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Harsono, Sigit Sugiharto, Rinayati (2021)	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi <i>Mobile Technology</i> Berbasis <i>Acceptance Model</i> Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	Penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dengan metode integrasi <i>Technology Acceptance Model</i>	Persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) dan kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Perbedaan pada variabel dan lokasi penelitian.
2.	Andhi Febisatria, Aditya Liliyan (2024)	Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis isi (<i>content analysis</i>)	Persepsi kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) dan persepsi kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	Perbedaan pada metode penelitian, variabel dan lokasi penelitian.
3.	Ragil Ayu Wigatie, Intan Zainafree (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode integrasi <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi (<i>Content</i>), akurasi (<i>accuracy</i>), format (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) dan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Perbedaan pada metode penelitian, lokasi penelitian, dan variabel penelitian.
4.	Alfina Pramesti, Anggi Putri Aria Gita (2023)	Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Terhadap Pendaftaran Online Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta	Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> dengan metode integrasi <i>electronic service quality</i> .	<i>Effeiciency</i> (efisiensi), <i>Reability</i> (keandalan), <i>Fulfillment</i> (pemenuhan), <i>Privacy</i> (privasi), <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Perbedaan pada metode penelitian, variabel penelitian dan lokasi penelitian.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
5.	Dian Mustika Rani (2020)	Analisis <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi Mobile (Studi Kasus pada Aplikasi <i>Mobile JKN BPJS Kesehatan</i>)	Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei.	<i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, dan Behavioral Intention to Use</i>	Perbedaan pada metode penelitian, lokasi penelitian dan variabel penelitian.