

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi, penggunaan teknologi informasi dalam organisasi semakin meningkat pesat, seiring dengan kebutuhan untuk mempertahankan daya saing yang tinggi. Penyajian data yang cepat, akurat, dan transparan, sesuai dengan harapan publik, sangat terbantu dengan adanya sistem informasi yang baik.<sup>1</sup> Salah satu perkembangan teknologi informasi telah merambah pada bidang kesehatan seperti dalam dunia kedokteran. Perkembangan pesat di bidang kesehatan telah menghasilkan berbagai temuan baru yang didorong oleh pemanfaatan Teknologi Informasi, baik dalam pengelolaan rumah sakit, bidang pengobatan, maupun dalam penelitian dan pengembangan ilmu kesehatan.<sup>2</sup>

Pemerintah senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara nasional, salah satunya melalui penerapan jaminan sosial.<sup>3</sup> Di Indonesia terdapat sebuah organisasi legal bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan untuk mengelola program jaminan sosial.<sup>4</sup> BPJS Kesehatan didirikan dengan tujuan menjalankan program jaminan kesehatan dan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 Memiliki tanggung jawab untuk menyediakan perlindungan kesehatan guna memastikan peserta dapat menikmati manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan yang memenuhi kebutuhan dasar kesehatan, baik bagi individu yang membayar iuran maupun yang pembayarannya ditanggung oleh pemerintah.<sup>5</sup>

Media online, sebagai salah satu bentuk kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi, berperan secara signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam meningkatkan pelayanan kesehatan global. Di era digital ini, masyarakat semakin menyadari bahwa teknologi komunikasi merupakan alat yang esensial dalam menangani percepatan penyebaran informasi.<sup>2</sup> Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong BPJS Kesehatan untuk berinovasi melalui transformasi digital. Salah satu langkah yang diambil dalam mengatasi masalah antrean panjang di

kantor BPJS Kesehatan. Pada 15 November 2017, BPJS Kesehatan memperkenalkan aplikasi "Mobile JKN" sebagai solusi inovatif untuk mempermudah peserta dan calon peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan dengan lebih efisien dan praktis.<sup>5</sup>

Aplikasi berbasis digital berbasis teknologi informasi, Aplikasi Mobile JKN dapat diunduh pada perangkat gadget berbasis Android melalui Google Play Store atau App Store. Menurut Bahan Ajar BPJS (2023), sebanyak 16,034 juta jiwa tercatat menggunakan aplikasi Mobile JKN dari total 241,75 juta pengguna layanan BPJS Kesehatan di Indonesia pada tahun 2022.<sup>6</sup> Aplikasi ini memungkinkan peserta untuk memperoleh informasi dan layanan administrasi kepesertaan terkait program Jaminan Kesehatan Nasional tanpa bertemu secara langsung. Aplikasi Mobile JKN memudahkan masyarakat atau peserta mendapatkan pelayanan kesehatan, mengurangi antrean di Kantor BPJS atau fasilitas kesehatan, dan memberikan akses langsung ke berbagai informasi terkait kesehatan.<sup>7</sup>

Registrasi pasien termasuk ke dalam kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik, registrasi pasien sebagaimana yang dimaksud berupa kegiatan pendaftaran pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap (Permenkes No. 24, 2022).<sup>8</sup> Untuk mencapai tata kelola yang baik, terdapat kemajuan dalam proses pendaftaran pasien, yaitu dengan adanya pendaftaran online. Pendaftaran online ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendaftarkan diri mereka atau anggota keluarga tanpa harus menunggu dan mengantri lama.<sup>9</sup> Aplikasi mobile JKN mampu menyediakan layanan administratif yang efisien dan responsif, khususnya dalam sistem antrean pendaftaran.<sup>3</sup>

Ditemukannya beberapa masalah dari aplikasi mobile JKN diantaranya adalah tidak dapat login ke aplikasi Mobile JKN, aplikasi Mobile JKN *error* setelah melakukan *update* aplikasi, tidak dapat melakukan proses registrasi awal, aplikasi terasa berat dan lambat, dan tidak dapat melakukan registrasi layanan kesehatan.<sup>10</sup> Masih terdapat sejumlah Sebagian masyarakat belum mengetahui cara menggunakan aplikasi Mobile JKN, dan tidak semua peserta

JKN-KIS memiliki akses terhadap perangkat seperti gadget yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Selain itu, tidak seluruh masyarakat tinggal di daerah perkotaan yang memiliki akses mudah ke aplikasi mobile JKN tanpa gangguan jaringan atau sinyal. Banyak warga yang tinggal di daerah terpencil atau perkampungan mengalami kesulitan dalam mengakses Aplikasi Mobile JKN.<sup>3</sup> Uraian masalah-masalah di atas sehingga analisis implementasi Aplikasi Mobile JKN perlu dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian Yoga dan Akmal (2024) didapatkan hasil bahwa kondisi keprilakuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan. Sehingga bisa disimpulkan bahwa niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi Mobile JKN. Serta *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga bisa disimpulkan bahwa *effort expectancy* dari aplikasi Mobile JKN berpengaruh terhadap *behavioral intention* pengguna aplikasi.<sup>10</sup> Penelitian lain yang dilakukan oleh Utami (2024) fitur pelayanan yang terdapat pada aplikasi Mobile JKN cukup membantu peserta BPJS dengan memanfaatkan salah satu fitur antrean *online* yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, namun terdapat beberapa kendala seperti tidak mengerti melihat nomor antrean jika dipanggil oleh petugas, dan untuk peserta BPJS Kesehatan yang hendak registrasi pada aplikasi Mobile JKN harus mempunyai pulsa seluler untuk mendapatkan kode OTP.<sup>3</sup>

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Daniya (2023) hipotesis secara keseluruhan diterima dan setiap variabel isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, ketepatan waktu berkolerasi positif dengan kepuasan pengguna. Peningkatan efektivitas kinerja dari aplikasi Mobile JKN ini harus dilakukan bertujuan untuk terjaganya kualitas layanan dan memiliki tujuan meningkatkan kepuasan pengguna.<sup>11</sup>

Peneliti melakukan studi pendahuluan ke Puskesmas Kesunean Kota Cirebon dengan mewawancarai *Clinical Instructure* instalasi rekam medis didapatkan informasi bahwa penggunaan fitur pendaftaran pelayanan antrean sudah digunakan namun belum maksimal tercatat penggunaan fitur tersebut

sebanyak 5% pada bulan november, menurut himbauan pihak BPJS pada bulan desember harus mencapai 15%, belum tercapainya target tersebut dipengaruhi oleh banyaknya pasien lansia yang tidak menggunakan gadget, kurang adanya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi mobile JKN, aplikasi belum 100% siap dikarenakan banyak temuan *error* saat melakukan registrasi pada aplikasi mobile JKN. Sehingga terjadinya penumpukan pasien pada loket pendaftaran, oleh karena itu perlu dilakukannya analisis terhadap aplikasi Mobile JKN tekhusus pada fitur “Pendaftaran Pelayanan Antrean” menggunakan metode EUCS (*End User Computing Statisfaction*) dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) di Puskesmas Kesunean Kota Cirebon.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hasil analisis implementasi aplikasi Mobile JKN fitur pendaftaran pelayanan antrean menggunakan metode EUCS (*End User Computing Statisfaction*) dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) di Puskemas Kesunean?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis implementasi aplikasi Mobile JKN fitur pendaftaran pelayanan antrean menggunakan metode EUCS (*End User Computing StatisfactionI*) dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) di Puskesmas Kesunean.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk menganalisis hubungan variabel isi (*content*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- b. Untuk menganalisis hubungan variabel ketepatan (*accuracy*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- c. Untuk menganalisis hubungan variabel bentuk (*format*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

- d. Untuk menganalisis hubungan variabel waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- e. Untuk menganalisis hubungan variabel pengaruh sosial (*social influence*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- f. Untuk menganalisis hubungan variabel kemudahan (*effort expectancy*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### D. Manfaat

##### 1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan saran mengenai implementasi Aplikasi Mobile JKN fitur pendaftaran pelayanan antrean di Puskesmas Kesunean.

##### 2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan mendalam terkait implementasi Aplikasi Mobile JKN fitur pendaftaran pelayanan antrean di Puskesmas Kesunean.

##### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti serta menambah keterampilan terkait kemajuan teknologi.

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Muhamad Aja Sugandai, R.M. nasrul Halim	Analisis End-User Computing Satisfaction( Eucs) Pada Aplikasi Mobile universitas Bina Darma	Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif atau statistik. Pemilihan sampel menggunakan metode <i>random sampling</i> .	<i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>	a. Objek penelitian pada jurnal ini adalah aplikasi UBD mobile mahasiswa sedangkan penelitian yang dilakukan penulis memiliki objek fitur pendaftaran pelayanan “antrean” pada

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
					Aplikasi Mobile JKN b. Jumlah metode yang digunakan berbeda, peneliti menggunakan dua metode EUCS dan UTAUT.
2.	Eka Suci Daniyanti	Evaluation Of The Mobile Application Using The EUCS Method At Rsu Anna Medika Madura Bangkalan District	Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei analitik menggunakan desain <i>cross sectional</i> . pengambilan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> .	content, accuracy, format, ease of use, timeliness.	a. Jumlah metode yang digunakan berbeda, peneliti menggunakan dua metode EUCS dan UTAUT. b. Penelitian ini menilai aplikasi mobile JKN secara keseluruhan sedangkan penelitian yang dilakukan penulis hanya berfokus pada fitur "Pendaftaran Pelayanan antrean".
3.	Nandita Fajriani	Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Informasi Ketersediaan Tempat Tidur Pada Aplikasi Jkn Mobile di Rumah Sakit Xtahun 2024	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>non-probability sampling</i> , dengan pendekatan <i>accidental sampling</i> .	content, accuracy, format, ease of use, timeliness.	a. Penelitian ini berfokus pada fitur Informasi Ketersediaan Tempat Tidur sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada fitur pendaftaran pelayanan antrean. b. Jumlah metode yang digunakan berbeda, peneliti

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
					menggunakan dua metode EUCS dan UTAUT.
4.	Shovie Safitrie	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Puskesmas Berdasarkan Metode TAM Dan EUCS Di Puskesmas Perumnas Utara Kota Cirebon	Metode penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional.	Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ), Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ), Isi Tampilan ( <i>Format</i> ), Akurasi ( <i>Accuracy</i> ), Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	a. Aplikasi yang ada pada penelitian berbeda dengan penelitian penulis. b. Terdapat perbedaan metode evaluasi yang digunakan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. c. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan tahun penelitian.
5.	Nur Annisa, Dharma Surya Pradana, Wildan Suharso	Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability	Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan teknik <i>sampling non probability sampling/nonrandom sampling</i> .	<i>efficiency</i> , <i>affect</i> , <i>helpfulness</i> , <i>control</i> dan <i>learnability</i>	a. Penelitian ini menilai aplikasi mobile JKN secara keseluruhan sedangkan penelitian yang dilakukan penulis hanya berfokus pada fitur pendaftaran pelayanan antrean. b. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi SUMI ( <i>Software Usability Measurement Inventory</i> ) sedangkan penelitian yang dilakukan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
					penulis menggunakan metode EUCS dan UTAUT.
6.	Yoga Anunggi ta, Akmal Suryadi.	Analysis of User Acceptance of the Mobile Application of National Health Insurance Using the UTAUT Model	Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif untuk pengumpulan dan analisis data.	Ekspektasi kinerja, <i>effort expectanc</i> , pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, niat perilaku.	a. Jumlah metode yang digunakan berbeda peneliti menggunakan dua metode b. Tanggal dan tempat penelitian.