

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital kini bertumbuh dengan pesat. Digitalisasi tersebut sudah menjangkau beberapa aspek kehidupan seperti pendidikan, ekonomi, komunikasi, bahkan dalam sektor kesehatan. Salah satu bentuk perkembangan dalam bidang kesehatan yaitu mulai berkembangnya rekam medis secara elektronik. Sistem elektronik dirasa memberikan dampak positif terhadap efektifitas pelayanan kesehatan, karena sistem pencatatan medis dilakukan secara terkomputerisasi. Keberadaan rekam medis elektronik berdampak pada proses pembiayaan kesehatan, terlebih di era pembiayaan melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seperti saat ini. Pemerintah berupaya memberikan jaminan kepada seluruh warga negara agar dapat mengakses pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan berkeadilan (*Universal Health Coverage*).¹

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, dimana terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Sejak 1 Januari 2014, BPJS kesehatan menyelenggarakan suatu Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini, dalam pelaksanaannya bertujuan untuk menyediakan pengelolaan kesehatan bagi setiap peserta. Sasaran dalam pelaksanaan program JKN ini yaitu seluruh komponen pemerintah pusat dan daerah, pihak BPJS, fasilitas kesehatan, peserta, serta pemangku kepentingan lainnya.²

Berdasarkan data laporan pengelolaan program jaminan sosial kesehatan per tanggal 30 Juni 2025, diketahui bahwa jumlah peserta JKN

sebanyak 280.583.263 peserta. Dimana sebanyak 42,1% peserta merupakan jenis kepesertaan PBI dengan jumlah 118.263.677 peserta.³ Sementara itu, berdasarkan data per tahun 2024, jumlah penerima bantuan iuran (PBI) JKN APBN Kota Cirebon adalah sebanyak 126.642 peserta, dimana data peserta dengan jumlah terbanyak ada di kelurahan Argasunya kecamatan Harjamukti dengan jumlah 16.303 peserta.⁴

Upaya digitalisasi sistem kesehatan, didukung dengan sebuah inovasi teknologi berupa aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi *Mobile JKN* diluncurkan pada Tahun 2017 dengan tujuan mempermudah dalam proses registrasi, tersedianya informasi kepesertaan pasien, informasi pembayaran iuran, serta memudahkan menerima informasi pelayanan kesehatan. Aplikasi ini juga memungkinkan berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatan.⁵ Saat ini pengguna Aplikasi *Mobile JKN* di *Play Store* tercatat sebanyak lebih dari 50 juta pengunduh aplikasi.

Di Puskesmas Kalitanjung, masih banyak pasien yang belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN* untuk proses registrasi atau pendaftaran antrean *online*. Beberapa pasien mengeluhkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN* untuk proses registrasi. Kegagalan teknologi serta hambatan keterjangkauan masyarakat terhadap *smartphone* masih rendah, karena tidak semua pasien secara ekonomi dapat menjangkau kepemilikan *smartphone*. Selain itu beberapa pasien juga mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi *Mobile JKN* hanya digunakan saat pasien atau anggota keluarganya hendak melakukan rencana kontrol atau membuat rujukan ke Rumah Sakit saja. Terdapat pasien yang mengeluhkan kendala saat menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dimana semua anggota keluarganya tidak terdaftar sebagai satu unit dalam sistem JKN. Hal ini terjadi karena adanya perubahan segmen asuransi kesehatan dan status keanggotaan masing-masing anggota yang berbeda, sehingga status dan layanan masing-masing individu berbeda dan tidak dapat disinkronkan secara otomatis. Pengabdian masyarakat Subianto, dkk (2025) di Puskesmas Larangan, menunjukkan terdapat beberapa faktor penyebab kegagalan

pembuatan akun *Mobile JKN*, yaitu pengguna tidak dapat menerima kode OTP verifikasi karena tidak memiliki pulsa, permasalahan lupa *password*, keluhan penyimpanan memori *handphone* penuh, serta pasien lupa membawa kartu identitas.⁶

Handasari, dkk (2024) menyatakan bahwa tingkat penggunaan *Mobile JKN* berdasarkan pengalaman pengguna, masih tergolong rendah.⁷ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti, dkk (2024) di Puskesmas Dadirejo Jawa Tengah, yang mengungkapkan bahwa implementasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran masih rendah, karena pasien jarang yang memiliki aplikasi *Mobile JKN*. Bila memiliki Aplikasi *Mobile JKN*, pasien juga belum bisa menggunakannya untuk melakukan pendaftaran secara *online* dikarenakan pasien belum memahami fitur pada aplikasi *Mobile JKN*. Sehingga, di Puskesmas tersebut, penggunaannya hanya sebatas untuk menunjukan kartu BPJS digital saja.⁸ Menurut Daniati, dkk (2023) penggunaan fitur pendaftaran layanan aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas X Kota Pekanbaru juga masih belum optimal, karena terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan akses teknologi dan internet.⁹

Pengabdian masyarakat yang dilakukan Sugiarti, dkk (2023) di Puskesmas Taraju, ditemukan permasalahan dalam pelayanan JKN, seperti pasien lupa membawa kartu BPJS, tagihan BPJS bermasalah, tidak mendaftar antrian secara *online* di *Mobile JKN*, sehingga memperlambat layanan.¹⁰ Menurut Pohan, dkk (2022) 60% responden puas terhadap penggunaan layanan pendaftaran online di aplikasi *Mobile JKN*, dan 40 % responden tidak puas. Peran petugas kesehatan dalam sosialisasi penggunaan *Mobile JKN* perlu ditingkatkan, agar masyarakat terpapar manfaat penggunaan *Mobile JKN*.¹¹ Penelitian Yunengsih & Febri (2025) menunjukkan bahwa literasi digital, pengalaman pengguna, jaringan internet berkualitas, serta dukungan petugas pelayanan memiliki dampak kuat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.¹²

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada penelitian ini, digunakan untuk menilai gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* di Puskesmas Kalitangjung. Metode EUCS digunakan untuk menggambarkan kepuasan pengguna terhadap sistem dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yaitu dimensi *Format* (bentuk), *Content* (isi), *Accuracy* (ketepatan), dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) serta *Ease of use* (kemudahan penggunaan). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna *Mobile JKN* didasarkan pada dimensi-dimensi EUCS yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Kelima dimensi ini relevan untuk menilai kepuasan pengguna dari sisi aplikasi *Mobile JKN*.¹³

Beberapa penelitian sebelumnya banyak memfokuskan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran antrean *online* di rumah sakit, sehingga belum banyak studi yang melakukan penilaian kepuasan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran antrean *online* secara spesifik di Puskesmas, terutama dengan menggunakan metode EUCS. Kebaruan dari penelitian ini yaitu mencoba menilai pengalaman pengguna aplikasi *Mobile JKN* untuk proses pendaftaran antrean *online* di Puskesmas Kalitangjung, yang sebelumnya belum pernah diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan EUCS, karena didasarkan pada permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Kalitangjung, yaitu pasien mengeluhkan kesulitan mengoperasikan aplikasi *Mobile JKN*, dimana permasalahan ini berkaitan dengan dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of use*), yang merupakan salah satu dimensi dari metode EUCS, sehingga metode EUCS tepat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile JKN*, sesuai dengan permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien.

Berdasarkan data yang didapatkan saat melaksanakan studi pendahuluan di Puskesmas Kalitangjung, dari total 17.838 kunjungan sejak Maret-Agustus tahun 2025, hanya terdapat 290 kunjungan pasien yang berasal dari *Mobile JKN*, atau sekitar 1,6 %. Angka capaian ini masih belum memenuhi target capaian kunjungan *online* terbaru tahun 2025 yang

ditetapkan oleh pihak BPJS, yaitu sebesar 25%, sehingga capaian kunjungan *online* di Puskesmas Kalitanjung masih dalam kategori rendah.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami interaksi pengguna terhadap aplikasi *Mobile JKN* khususnya untuk proses pendaftaran antrean secara *online* dengan mengidentifikasi masalah yang mungkin dialami pengguna seperti kesulitan penggunaan navigasi atau fitur, sehingga penelitian ini dapat memberikan rekomendasi nyata untuk pengembangan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mendukung program peningkatan mutu pelayanan Puskesmas, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara spesifik pada proses pendaftaran pasien yang lebih efisien.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Fitur Antrean *Online Mobile JKN* dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN*.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi bentuk (*format*).
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi isi (*content*).

- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi akurasi (*accuracy*).
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*Easy of Use*).
- f. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online* aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan mampu memperkaya bahasan terkait penilaian sistem aplikasi, berdasarkan tingkat kepuasan pengguna fitur antrean *online mobile JKN*, khususnya dengan pendekatan EUCS, serta dapat memberikan gambaran lebih lanjut dalam proses pengembangan sistem dengan mempertimbangkan aspek kepuasan pengguna pada aplikasi *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian terkait gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* dapat mengembangkan wawasan peneliti, terkait dengan penilaian kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* dengan metode EUCS di Puskesmas Kalitangjung.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan, referensi pembelajaran terkait penggunaan metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna sistem aplikasi, khususnya fitur antrean *online Mobile JKN*, sehingga pemanfaatan fitur tersebut dapat digunakan lebih efisien untuk pelayanan di Puskesmas.

c. Bagi Lahan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong program sosialisasi dan pendampingan dalam peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* untuk pendaftaran antrean *online* di wilayah kerja Puskesmas Kalitanjung, sehingga membantu dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan meminimalkan antrean loket pendaftaran pasien di Puskesmas Kalitanjung.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dibuat bertujuan untuk menunjukkan bahwa penelitian mengenai “Gambaran kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2026” belum pernah diteliti sebelumnya atau teori yang ada masih belum mantap sehingga perlu adanya pengujian kembali.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Annisa Nurul Jannah, Irwan Susanto, Dioviando Putra Rakhmadani (2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan Metode EUCS	Pendekatan kuantitatif deskriptif	Variabel <i>content, format, accuracy, ease of use, timeliness</i>	Perbedaan populasi, dimana populasi pada penelitian ini yaitu 10 juta jumlah pengunduh aplikasi <i>Mobile JKN</i> di <i>Playstore</i>
Isni Wantias dan Farida Yuliaty (2025)	Analisis Kepuasan Pasien di RSU Baros terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i> , studi analitik dengan kuesioner berdasarkan model <i>Servqual</i>	keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang disesuaikan dengan karakteristik aplikasi <i>mobile JKN</i>	Perbedaan variabel yang diteliti dan perbedaan tempat penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di RSU Baros

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Yuyun Yunengsih, Febri Gesta Elvin Hidayat (2025)	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor	Penelitian ini bersifat analitik untuk menganalisis pengaruh dari suatu variabel	Variabel Independen efektivitas pelayanan pendaftaran online dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien	Perbedaan jenis penelitian, perbedaan variabel, perbedaan tempat penelitian
Meila Nissa Solihah, Winda Azmi Meisari (2024)	Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Dengan Metode Analisis <i>E-Servqual</i>	Penelitian kuantitatif, menggunakan metode pengukuran dan analisis <i>E-ServQual</i> untuk menilai kualitas layanan dengan memperhatikan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima.	<i>efficiency</i> (efisiensi), <i>reliability</i> (keandalan), <i>fulfillment</i> (pemenuhan), <i>privacy</i> (privasi), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>compensation</i> (kompensasi), <i>contact</i> (kontak)	Perbedaan variabel penelitian, serta perbedaan tempat penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di Surakarta
Khanifatul Ulum, Agus Wahyudi, Diyah Trinovita (2024)	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi <i>Mobile</i> JKN di RSUD Az-Zahra Menggunakan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan data yaitu menggunakan observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini dilakukan menggunakan metode <i>User Experience Questionnaire</i> .	Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketepatan, Stimulasi, Kebaruan	Perbedaan variabel penelitian dan tempat penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di RSUD Az-Zahra Lampung Tengah
Alfonsus Gea, Etika Khairina, Lubna Salsabila (2023)	Persepsi Masyarakat Terhadap Program Jaminan Kesehatan Berbasis Pemerintah di Kota Batam: Studi Kasus Aplikasi <i>Mobile</i>	Penelitian menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, dengan teknik wawancara dan kuesioner	Gambaran yang komprehensif tentang kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-	Perbedaan metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif,

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	<i>JKN</i> Berbasis Elektronik	terhadap responden	<i>government</i> melalui pemanfaatan aplikasi <i>Mobile JKN</i>	perbedaan tempat penelitian dimana penelitian dilakukan di Kota Batam
Ratih Nurjayanti, Sinta Novratilova (2025)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN) Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM	Menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.	Penelitian menggunakan variabel dari metode TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>), ditinjau dari Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>), Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of use</i>), Sikap Pengguna (<i>Attitude toward Using</i>), Niat Pengguna (<i>Behavioral Intention to Use</i>).	Perbedaan metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, variabel penelitian berbeda, serta tempat penelitian berbeda yaitu dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo
Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia (2021)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran <i>Online</i> Pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Penelitian Deskriptif melalui kuesioner dengan wawancara	Variabel dalam penelitian ini yaitu Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan pada aplikasi <i>Mobile JKN</i>	Perbedaan Lokasi penelitian, penelitian dilakukan di kabupaten Cirebon, dengan populasi seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Cirebon yang sudah <i>download</i> aplikasi <i>Mobile JKN</i>

Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu, dapat diuraikan dalam poin-poin berikut:

1. Perbedaan utama dengan penelitian milik Annisa Nurul Jannah, dkk (2023) pada judul “Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode EUCS”, perbedaan terletak pada populasi yang digunakan, dimana populasi pada penelitian tersebut yaitu jumlah pengunduh aplikasi *Mobile* JKN di *Playstore* sebanyak 10 juta pengunduh.
2. Perbedaan utama dengan penelitian milik Isni Wantias & Farida Yuliaty (2025) pada judul “Analisis Kepuasan Pasien di RSUD Baros terhadap Aplikasi *Mobile* JKN”, perbedaan terletak pada variabel yang diteliti serta perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di Rumah Sakit Umum Baros.
3. Perbedaan utama dengan penelitian milik Yuyun Yunengsih & Febri Gesta (2025) pada judul “Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor”, perbedaan terletak pada jenis penelitian, perbedaan variabel, serta tempat penelitian. Penelitian tersebut bersifat analitik dan dilakukan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor.
4. Perbedaan utama dengan penelitian milik Meila Nissa & Winda Azmi (2024), pada judul “Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* JKN dengan Metode Analisis *E-Servqual*”, perbedaan terletak pada variabel serta tempat penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di Surakarta.
5. Perbedaan utama dengan penelitian milik Khanifatul Ulum, dkk (2024) pada judul “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi *Mobile* JKN di RSUD Az-Zahra Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)”, perbedaan terletak pada variabel serta lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut menggunakan variabel pada metode UEQ, serta penelitian dilakukan di RSUD Az-Zahra Lampung Tengah.
6. Perbedaan utama dengan penelitian milik Alfonsus Gea, dkk (2023) pada judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Program Jaminan Kesehatan Berbasis Pemerintahan di Kota Batam: Studi Kasus Aplikasi *Mobile* JKN Berbasis

Elektronik”, perbedaan terletak pada metode penelitian, dimana penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif, serta perbedaan tempat penelitian, penelitian tersebut dilakukan di Kota Batam.

7. Perbedaan utama dengan penelitian milik Ratih Nurjayanti & Sinta Novratilova (2025) pada judul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN)* Pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM”, perbedaan terletak pada metode yang digunakan yaitu metode TAM, perbedaan variabel, serta lokasi penelitian, dimana penelitian tersebut dilakukan di RSUD H. Hanafie Muara Bungo.
8. Perbedaan utama dengan penelitian milik Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia (2021) pada judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran *Online* Pada Aplikasi *Mobile JKN*”, perbedaan terletak pada lokasi, dimana penelitian tersebut dilakukan di kabupaten Cirebon, dengan populasi seluruh peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Cirebon yang sudah *download* aplikasi *Mobile JKN*.

Dari beberapa penelitian terdahulu, kebaruan pada penelitian ini, yaitu terletak pada lokasi penelitian dan metode yang digunakan, dimana mayoritas penelitian sebelumnya dilakukan di Rumah Sakit, dan belum banyak penelitian yang dilakukan di Puskesmas. Penelitian sebelumnya juga lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Service quality (Servqual)*, metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*, serta metode *Technology Acceptance Model (TAM)*, sehingga penelitian untuk menilai kepuasan pengguna fitur antrean *online Mobile JKN* di Puskesmas, khususnya dengan metode EUCS, masih belum banyak dibahas.