

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu pilar utama transformasi sistem kesehatan global. *World Health Organization* (WHO) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi kesehatan untuk memperluas akses, meningkatkan kualitas layanan, serta mendukung pencapaian cakupan kesehatan semesta atau *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2030.¹ Transformasi digital melalui aplikasi kesehatan seluler (*mobile health*) telah terbukti mempermudah proses administrasi dan mempercepat akses layanan.² Selain itu, pemanfaatan aplikasi kesehatan terbukti meningkatkan efektivitas dalam manajemen penyakit, promosi kesehatan, serta upaya pencegahan melalui berbagai penggunaan perangkat *mobile health*.³ Aplikasi berbasis digital juga memungkinkan integrasi data kesehatan yang lebih efisien, memberikan dasar penting dalam perencanaan kebijakan berbasis bukti. Dengan demikian, digitalisasi sistem kesehatan bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan esensial dalam era modern.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diluncurkan sejak 2014 di Indonesia melalui BPJS Kesehatan merupakan tonggak penting dalam mewujudkan *Universal Health Coverage* (UHC). Landasan hukum mengenai pelaksanaan JKN yaitu Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional kemudian diperkuat dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS yang menjadi regulasi fundamental dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional.⁴ Selaku bagian dari transformasi digital layanan publik, aplikasi Mobile JKN diluncurkan oleh BPJS Kesehatan pada tanggal 15 November 2017 seiring kemajuan teknologi.⁵ Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran secara *online* serta memberikan kemudahan akses terhadap berbagai informasi kepesertaan. Melalui aplikasi tersebut, peserta dapat melihat tagihan iuran, memperoleh layanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Fasilitas

Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), serta menyampaikan saran dan keluhan dengan lebih mudah dan cepat.⁶

Aplikasi Mobile JKN kini telah diunduh lebih dari 50 juta kali di *Google Play Store*. Salah satu inovasi penting dalam Mobile JKN adalah hadirnya fitur Skrining Kesehatan. Fitur ini memungkinkan peserta melakukan *self-assessment* terkait risiko beberapa penyakit tertentu seperti diabetes melitus, penyakit jantung iskemik, hipertensi, stroke, tuberkulosis, hepatitis, dan thalasemia. Fitur skrining ini dirancang untuk mendukung deteksi dini penyakit sehingga peserta dapat segera melakukan pemeriksaan lanjutan dan mendapatkan intervensi yang tepat waktu.⁷ Deteksi dini merupakan upaya preventif yang krusial mengingat beban penyakit tidak menular di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya.⁸ Angka kejadian Penyakit Tidak Menular (PTM) masih menjadi salah satu beban kesehatan utama. Penyakit jantung dan stroke berkontribusi besar terhadap kasus kematian di Indonesia. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (dalam Wirawati, Sugiharto, & Harsono, 2025), penyakit jantung menyumbang sekitar 30% dari seluruh kematian. Hipertensi sebagai faktor risiko utama juga menunjukkan prevalensi tinggi, yaitu sekitar 34,1% pada orang dewasa.⁹ Selain PTM, penyakit menular seperti tuberkulosis (TBC) juga masih menjadi masalah kesehatan utama. Indonesia bahkan menempati peringkat kedua dengan jumlah penderita TBC tertinggi di dunia, dengan temuan kasus mencapai 78,6% dan total 856.420 kasus pada tahun 2024.¹⁰ Hal ini menegaskan urgensi pemanfaatan fitur Skrining Kesehatan bagi masyarakat.

Pada tingkat daerah, Kota Cirebon juga menghadapi tantangan kesehatan yang serupa. Laporan fitur Tren Penyakit Daerah pada aplikasi Mobile JKN menunjukkan bahwa penyakit infeksi yang disebabkan oleh bakteri seperti tuberkulosis, termasuk dalam sepuluh besar jenis penyakit terbanyak di Kota Cirebon.¹¹ Data Dinas Kesehatan Kota Cirebon tahun 2024 juga mengungkapkan bahwa penyakit tidak menular seperti hipertensi dan diabetes melitus masih mendominasi 10 besar penyakit terbanyak di Kota tersebut.¹² Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas Skrining Kesehatan digital seperti

fitur skrining pada Mobile JKN sangat relevan bagi masyarakat di Kota Cirebon untuk mendukung deteksi dini dan pencegahan komplikasi penyakit.

Berbagai studi sebelumnya telah mengevaluasi aplikasi Mobile JKN dengan beragam pendekatan. Temuan Nurapriani et al. (2025) memperlihatkan bahwa kelima variabel EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Mobile JKN.¹³ Studi lain oleh Damanik et al. (2024) menggunakan model TAM dan menunjukkan bahwa persepsi kegunaan serta kemudahan sangat memengaruhi penerimaan pengguna terhadap Mobile JKN.¹⁴ Penelitian serupa yang berfokus pada *usability* dan *heuristic* juga dilakukan oleh Aziza & Ristriani (2023), yang menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi masih berada pada kategori cukup layak, tetapi ditemukan adanya potensi masalah pada beberapa prinsip *heuristic* yang dapat menyulitkan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi.¹⁵ Namun, penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan pada Mobile JKN masih belum ditemukan, sehingga terdapat *research gap* dalam literatur.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh banyak dimanfaatkan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. EUCS mengevaluasi aspek inti kepuasan pengguna, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.¹⁶ Penelitian terbaru juga memperlihatkan bahwa penggunaan EUCS mampu untuk mengidentifikasi variabel yang paling mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam aplikasi kesehatan digital.¹³ Dengan mengaplikasikan EUCS pada fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait sejauh mana fitur tersebut memenuhi harapan pengguna, serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun Mobile JKN telah menjadi salah satu inovasi penting dalam layanan kesehatan digital di Indonesia, penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan masih belum ditemukan secara spesifik. Padahal, fitur ini berpotensi

besar dalam mendukung deteksi dini penyakit dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.¹⁷ Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan Mobile JKN menggunakan metode EUCS, terutama pada masyarakat di Kota Cirebon. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu kesehatan digital, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi BPJS Kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah "Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN di Kota Cirebon yang dilihat dari aspek persepsi terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) berdasarkan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur Skrining Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN di Kota Cirebon dengan menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai metode pengukuran kepuasan pengguna.

2. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis hubungan persepsi isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.
- 2) Menganalisis hubungan persepsi akurasi (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.
- 3) Menganalisis hubungan persepsi bentuk (*format*) terhadap kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.

- 4) Menganalisis hubungan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.
- 5) Menganalisis hubungan persepsi ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berperan dalam pengembangan teori terkait evaluasi kepuasan pengguna melalui penerapan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), khususnya dalam konteks fitur Skrining Kesehatan pada aplikasi Mobile JKN.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pengguna Aplikasi

Hasil penelitian dapat membantu para pengguna Mobile JKN memahami tingkat kepuasan terhadap fitur Skrining Kesehatan sehingga bisa memaksimalkan penggunaan fitur tersebut untuk manajemen kesehatan pribadi secara lebih efektif.

b. Bagi Pengembang Aplikasi

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada pengembang Mobile JKN untuk meningkatkan kualitas dan fungsi fitur Skrining Kesehatan berdasarkan aspek kepuasan pengguna yang diukur melalui EUCS.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Nurapriani, S., Karmanto, B., Mohammad, M. I., & Khasanah, L. (2025)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Watubelah	Kuantitatif, Model EUCS	Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN	Fokus pada Puskesmas Watubelah secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus di Kota Cirebon dengan objek khusus pada fitur Skrining

No	Peneliti	Judul Penelitian	Model Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		Kabupaten Cirebon			Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.
2.	Solihah, M. N., & Meisari, W. A. (2024)	Gambaran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN Dengan Metode Analisis <i>E-Servqual</i>	Kuantitatif, Metode <i>E-Servqual</i>	Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN	Menggunakan metode <i>E-Servqual</i> , sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan Model EUCS dan fokus pada fitur Skrining Kesehatan.
3.	Daniyanti, E. S. (2023)	<i>Evaluation of the JKN Mobile Application Using the EUCS Method at RSU Anna Medika Madura Bangkalan District</i>	Kuantitatif, Model EUCS	Kepuasan Pengguna	Fokus evaluasi aplikasi Mobile JKN pada RSU Anna Medika Madura, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Cirebon dengan fokus pada fitur Skrining Kesehatan di aplikasi Mobile JKN.
4.	Jannah, A. N., Susanto, I., & Rakhmadani, D. P. (2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS	Kuantitatif, Metode EUCS	Penggunaan Aplikasi Mobile JKN, Kepuasan Pengguna	Analisis penggunaan aplikasi secara umum, sedangkan penelitian yang dilakukan fokus pada evaluasi kepuasan pengguna fitur Skrining Kesehatan.
5.	Wigatie, R. A. & Zainafree, I. (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Kuantitatif, Model EUCS	Kepuasan Pengguna, <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Fokus pada cabang Magelang dan kepuasan umum terhadap aplikasi Mobile JKN, sedangkan penelitian yang dilakukan berlokasi di Kota Cirebon dan menilai kepuasan terhadap fitur Skrining Kesehatan.

