

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, transformasi teknologi berkembang pesat di berbagai sektor, termasuk kesehatan. Transformasi digital di bidang kesehatan merupakan bagian strategi global untuk memperkuat sistem kesehatan dan memperluas akses layanan bagi masyarakat luas. Teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, serta pemerataan layanan kesehatan jika diterapkan secara terencana dan berkelanjutan (Dhingra & Dabas, 2020).

Di Indonesia, sistem asuransi kesehatan telah mengalami peralihan dari PT. ASKES menjadi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini kini dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Oktavina & Noor, 2022). Berdasarkan Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2024 tentang Jaminan Kesehatan, tercantum bahwa Jaminan Kesehatan merupakan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Seiring pelaksanaan JKN, kebutuhan akan layanan kesehatan yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi semakin tinggi, sehingga mendorong inovasi digital dalam penyelenggaraan layanan kesehatan.

Kemajuan digitalisasi kesehatan di Indonesia telah mendorong terciptanya berbagai aplikasi seluler yang meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Salah satu aplikasi tersebut adalah aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Hadirnya aplikasi ini adalah untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi peserta JKN (Meisari et al., 2024). Penerapan *Mobile JKN* memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan. Pengguna tidak perlu lagi menunggu lama antrian saat ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) untuk mengakses layanan, karena layanan bisa diakses secara *online*. Selain itu, pada aplikasi ini pengguna bisa mendapatkan informasi lengkap seputar JKN, di antaranya mencari informasi kepesertaan JKN, *telehealth*, serta informasi lainnya terkait fasilitas pelayanan

kesehatan. Aplikasi *Mobile JKN* dapat diakses kapan dan dimana saja tanpa batasan waktu layanan (Oxtavina & Noor, 2022).

Berkaitan dengan fasilitas pelayanan kesehatan, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan penting sebagai fasilitas pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Berdasarkan Permenkes RI No. 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif di wilayah kerjanya. Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh, berkesinambungan, dan bermutu.

Sejalan dengan tuntutan tersebut, pemanfaatan teknologi digital seperti *Mobile JKN* dapat meningkatkan efisiensi layanan, kemudahan akses, dan kualitas. Namun, pelaksanaannya dihadapkan dengan berbagai tantangan, antara lain rendahnya literasi digital, ketidakmerataan akses internet, dan kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi (Anita et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya pemanfaatan layanan digital dalam mendukung pelayanan di FKTP, sehingga diperlukan evaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi digital.

Salah satu model penerimaan teknologi yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. TAM digunakan untuk mengevaluasi adopsi teknologi informasi. Sebagaimana dinyatakan oleh Davis (1989) dalam Supriyati & Cholil (2017), model ini dipengaruhi oleh dua konstruk utama yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Pemahaman terhadap konstruk-konstruk ini sangat penting karena keduanya berperan dalam membentuk sikap terhadap adopsi teknologi, yang pada akhirnya memengaruhi niat dan perilaku aktual pengguna.

Persepsi kegunaan merujuk pada keyakinan individu bahwa suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau produktivitas. Persepsi ini mengukur keyakinan pengguna bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut dapat menghemat

waktu layanan, mempermudah dan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat kemudahan sistem untuk dipahami dan dioperasikan. Kedua variabel ini memengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi, yang pada akhirnya membentuk niat untuk terus menggunakannya dan berujung pada penggunaan sistem secara (Supriyati & Cholil, 2017).

Berdasarkan data lima tahun terakhir (2017-2022), per tanggal 27 Mei 2022, jumlah pengguna *Mobile* JKN di Indonesia mencapai 16.346.826 orang (Anita et al., 2024). Berdasarkan data di Kantor BPJS Kesehatan Kota Tasikmalaya per 1 Juli 2025, jumlah peserta JKN aktif di kota Tasikmalaya tercatat sebanyak 0,6 juta jiwa (81,73%). Data puskesmas dengan pengguna *Mobile* JKN tertinggi di Kota Tasikmalaya periode bulan Oktober 2025 yaitu Puskesmas Indihiang dengan persentase capaian 41,57% dan tercatat sebanyak 1.011 orang pendaftar *online*, sedangkan total kunjungan pasien BPJS mencapai 2.932 orang. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan sistem digital dengan tingkat adopsinya di masyarakat. Apabila tidak dilakukan evaluasi, kondisi tersebut berpotensi menghambat pencapaian tujuan transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan kesehatan di tingkat primer.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN pada Pasien BPJS di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya Tahun 2026”. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap *Mobile* JKN menggunakan metode TAM. Evaluasi ini penting mengingat masih ditemukannya keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi serta belum meratanya pemanfaatan sistem informasi kesehatan di berbagai wilayah (Hijra et al., 2025). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana penggunaan aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode TAM pada pasien BPJS di Puskesmas Indihiang?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan metode TAM pada pasien BPJS di Puskesmas Indihiang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi alur prosedur pendaftaran *online Mobile JKN* pada pasien BPJS di Puskesmas Indihiang.
- b. Memberikan gambaran karakteristik responden yaitu pasien pengguna *Mobile JKN* di UPTD Puskesmas Indihiang.
- c. Mengevaluasi layanan *Mobile JKN* berdasarkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) fitur-fitur *Mobile JKN*.
- d. Mengevaluasi layanan *Mobile JKN* berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) fitur-fitur *Mobile JKN*.
- e. Mengevaluasi layanan *Mobile JKN* berdasarkan sikap pengguna (*attitude towards using*) terhadap fitur-fitur *Mobile JKN*.
- f. Mengevaluasi layanan *Mobile JKN* berdasarkan niat perilaku untuk terus menggunakan (*behavioral intention to use*) fitur-fitur *Mobile JKN*.
- g. Mengevaluasi layanan *Mobile JKN* berdasarkan penggunaan sistem secara nyata (*actual system use*) terhadap fitur-fitur *Mobile JKN*.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menjadi sumber literatur serta menyediakan referensi guna mendukung pengembangan dan peningkatan pelayanan kesehatan digital melalui aplikasi *Mobile JKN*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini memberikan informasi tentang persepsi pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur pada aplikasi *Mobile JKN*. Hasil penelitian tersebut menjadi bahan untuk menyusun strategi edukasi kepada pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Indihiang.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat memperkaya bahan ajar, kajian ilmiah, dan menjadi referensi bagi akademisi maupun mahasiswa dalam mengadopsi teknologi kesehatan berbasis digital, sehingga mendukung pengembangan ilmu khususnya di bidang kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman empiris dan meningkatkan pemahaman konseptual terkait penerapan *Technology Accpetance Model* (TAM) dalam menganalisis tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di bidang pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yudiana, Y., Setiyani, L., & Ningrum, N. L. S. (2021, October). <i>In Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)</i> (Vol. 1, No. 1, pp. 137-146).	Analisis Penerimaan Aplikasi BPJS Kesehatan Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Studi Kasus Pengguna BPJS Kesehatan di Karawang	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode TAM, jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Penelitian ini menganalisis 3 variabel TAM, menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> dengan responden pengguna BPJS Kesehatan di Karawang yang disebar melalui kuesioner <i>online</i> pada media sosial, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan 5 variabel TAM, menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> dan responden merupakan pasien BPJS di Puskesmas.
2.	Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). <i>Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan</i> , 7(2),	Atensi Pengguna <i>Mobile JKN</i> dengan Pendekatan Model TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode TAM, jenis penelitian kuantitatif dengan	Penelitian ini mengukur pengaruh hubungan dari 3 variabel TAM, responden merupakan pengguna atau calon pengguna aplikasi <i>Mobile JKN</i> , menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
121-133. https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5695			pendekatan survei.	
3.	Rahman, T., & Chaniago, T. A. (2025). <i>Techno</i> (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto), 26(1), 1-10. Sumber: https://doi.org/10.30595/techno.v26i1.23942	Analisa Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan Metode TAM untuk Pendaftaran <i>online</i>	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode TAM, jenis penelitian kuantitatif, deskriptif, menggunakan teknik <i>accidental sampling</i>	Penelitian ini mengukur pengaruh hubungan antar variabel, berfokus pada penerimaan fitur pendaftaran <i>online</i> di Kabupaten Bekasi, penyebaran kuesioner melalui <i>WhatsApp Group</i> sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengkaji penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> oleh pasien BPJS di Puskesmas.

F. Kebaharuan Penelitian

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* pada Pasien BPJS di Puskesmas Indihiang Kota Tasikmalaya Tahun 2026”. Penelitian ini menerapkan lima variabel dari *Technology Acceptance Model* (TAM), yang memungkinkan analisis yang lebih mendalam dibandingkan studi sebelumnya. Variabel-variabel tersebut mencakup: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*attitude towards using*), niat perilaku untuk terus menggunakan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan sistem secara nyata (*actual system use*). Selain itu, penyebaran kuesioner langsung ke pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) bukan secara *online* sehingga data lebih aktual dan terjaga kualitasnya.