

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan aplikasi digital semakin meluas dan menjadi tak terhitung jumlahnya, tidak hanya di sektor instansi tetapi juga sebagai kebutuhan untuk menyediakan layanan dan informasi dalam berbagai bidang bisnis kepada Masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi juga diharapkan dapat mempermudah pelayanan di sektor kesehatan, termasuk pelayanan BPJS. BPJS Kesehatan adalah lembaga hukum yang didirikan untuk melaksanakan program jaminan kesehatan diseluruh Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, BPJS Kesehatan telah mengadopsi teknologi informasi dengan memperkenalkan inovasi terbaru bernama Mobile JKN. Mobile JKN adalah salah satu aplikasi yang dikembangkan BPJS Kesehatan dan diluncurkan pada tanggal 15 November 2017. Aplikasi ini dapat diunduh melalui smartphone baik Android dan IOS. Inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan ini bertujuan agar mempermudah dalam pendaftaran online, memudahkan dalam akses informasi terkait data kepesertaan, melihat tagihan iuran peserta, mendapatkan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL), serta memudahkan masyarakat dalam menyampaikan saran maupun keluhan yang dialaminya.¹

Melalui BPJS, pada 1 Januari 2014 Pemerintah Indonesia meluncurkan program JKN sebagai upaya memberikan akses kesehatan kepada seluruh masyarakat. Menggantikan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada 25 November 2011. Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui program Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) menuju Universal Health Coverage (UHC). Program tersebut dimaksudkan agar setiap warga negara Indonesia memiliki akses pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, dan komprehensif tanpa adanya hambatan pembiayaan.² Untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) berbagai asuransi Kesehatan berperan sangat krusial

Dalam istilah sederhana UHC berarti semua orang dapat berobat tanpa takut tidak mampu membayar, hal ini menjadi salah satu target yang terdapat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2010-2014 dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. UHC adalah masalah besar bagi negara maju dan berkembang. Negara-negara anggota WHO pada tahun 2005 sepakat untuk mengembangkan sistem kesehatan yang bertujuan mewujudkan UHC. Di Indonesia, upaya menuju UHC telah dimulai melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.³

Pemerintah terus berkomitmen untuk menyempurnakan layanan kesehatan bagi masyarakat melalui pembangunan sistem jaminan sosial. Jaminan sosial, sebagai bentuk jaminan kesehatan bagi masyarakat, bertujuan memastikan setiap individu dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka guna menjalani kehidupan yang layak. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁴ Program jaminan sosial diawali dengan hadirnya Jamkesmas, Jamkesda, dan Askes, yang kemudian berkembang menjadi program baru dari pemerintah, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS berharap agar menjamin pemenuhan kebutuhan minimum untuk kehidupan yang layak bagi setiap peserta beserta anggota keluarganya. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia melalui badan usaha milik negara yang disebut BPJS Kesehatan.³ Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS membentuk menjadi dua Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, baik segi layanan medis atau memberikan informasi kepada masyarakat Indonesia. Selain itu, BPJS Kesehatan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Menyikapi hal tersebut, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi mobile JKN yang ialah bagian dari transformasi model bisnis secara digital. Awalnya dilakukan dalam bentuk kegiatan administrasi di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan kemudian menjelma menjadi aplikasi mobile. Peserta dapat dengan cepat dan mudah

mengakses berbagai informasi mengenai kegiatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS dimanapun mereka berada.⁵

BPJS Kesehatan mengeluarkan aplikasi mobile JKN pada tanggal 15 November 2017. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi akses peserta terhadap layanan publik terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.⁶ Selain itu, Aplikasi mobile JKN menyediakan berbagai fitur seperti Fitur program JKN, Fitur info lokasi fasilitas kesehatan, Fitur info riwayat pelayanan, Fitur Rencana Pembayaran Bertahap (Rehab), Fitur penambahan peserta, Fitur info peserta, Fitur pendaftaran pelayanan (*antrean*), Fitur konsultasi dokter, Fitur perubahan data peserta, Fitur pengaduan layanan JKN, dan fitur-fitur lainnya.⁷

Dalam mencapai tujuan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2024 sebesar 98% penduduk, cakupan peserta JKN sebesar 94,95% harus terus ditingkatkan hingga juni 2023, menurut laporan kinerja sekretariat kabinet semester I tahun 2024. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah daerah harus memastikan bahwa *Universal Health Coverage* (UHC) ada di tingkat daerah sehingga bisa untuk meningkatkan partisipasi di tingkat Nasional.⁸ Dari data terbaru sampai dengan 30 September 2024 jumlah peserta JKN mencapai 277.143.330 Peserta. Menurut Bahri et al, 2022 jumlah pengguna mobile JKN (27 Mei 2022) di seluruh Indonesia mencapai 16.346.826 Pengguna. 10 Data Kepesertaan Jaminan Kesehatan penduduk Kabupaten Cirebon adalah 2.398.106 jiwa atau sekitar 98,4% dari total populasi 2.437.899 jiwa.⁹ dan jumlah pengguna mobile JKN mencapai 129.357 pengguna.¹⁰ Banyak masalah yang ditemukan dengan aplikasi Mobile JKN, seperti ketidakmampuan untuk masuk, kesalahan yang ditemui aplikasi Mobile JKN setelah pembaruan, ketidakmampuan untuk menyelesaikan proses pendaftaran awal, aplikasi terasa lamban dan berat, dan ketidakmampuan untuk mendaftar layanan kesehatan.¹¹ Terdapat beberapa pengguna JKN-KIS tidak memiliki akses untuk menggunakan aplikasi tersebut, seperti gadget yang dibutuhkan untuk menjalankan program, dan banyak orang masih tidak tahu cara memanfaatkan aplikasi Mobile JKN. Lebih lanjut, tidak semua penduduk perkotaan dapat dengan mudah memanfaatkan aplikasi Mobile JKN tanpa mengalami

pemadaman jaringan atau sinyal. Mengakses aplikasi Mobile JKN merupakan tantangan bagi banyak orang yang tinggal di lokasi terpencil atau desa.⁴ Masalah-masalah tersebut harus dijelaskan untuk mengevaluasi bagaimana aplikasi Mobile JKN diimplementasikan.

Berdasarkan temuan penelitian dari Yoga dan Akmal (2024), perilaku penggunaan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor-faktor perilaku. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa niat berperilaku memengaruhi cara orang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Lebih lanjut, antisipasi upaya tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap niat berperilaku, yang menunjukkan bahwa ekspektasi upaya aplikasi Mobile JKN memengaruhi niat berperilaku pengguna.¹⁰ Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh Utami (2024), peserta BPJS Kesehatan merasa fitur layanan dalam aplikasi Mobile JKN sangat bermanfaat ketika menggunakan salah satu fitur antrean online yang dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja. Namun, terdapat beberapa kendala, seperti tidak tahu cara melihat nomor antrean jika petugas memanggil, dan peserta BPJS Kesehatan yang ingin mendaftar di aplikasi Mobile JKN harus memiliki pulsa agar dapat menerima kode OTP.⁴ Setiap variable konten, ketepatan, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan memiliki korelasi positif dengan kepuasan pengguna, menurut penelitian lain oleh Daniya (2023), yang juga mengungkapkan bahwa hipotesis umum disetujui. Untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja aplikasi JKN Mobile harus ditingkatkan. Peneliti melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Suranenggala Kabupaten Cirebon, dengan mewawancarai bagian Struktur Klinik instalasi rekam medis. Mereka menemukan bahwa penggunaan Aplikasi Mobile JKN telah digunakan tetapi belum tercatat secara maksimal, oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN Di Puskesmas Suranenggala Kabupaten Cirebon, menggunakan metode EUCS (*End User Computing Statistics*).

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Dengan Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Statisfaction*) di Puskesmas Suranenggala?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan metode EUCS yang meliputi *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan pengguna), *Timeliness* (ketetapan waktu) dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) yang diperoleh dari penerapan pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Suranenggala.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN (*User Satisfaction*) berdasarkan aspek isi (*content*)
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN (*User Satisfaction*) berdasarkan aspek ketetapan (*accuracy*)
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN (*User Satisfaction*) berdasarkan aspek bentuk (*format*)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN (*User Satisfaction*) berdasarkan aspek kemudahan (*easy of use*)
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Mobile* JKN (*User Satisfaction*) berdasarkan aspek waktu (*timelines*)

D. Manfaat

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan saran mengenai Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Suranenggala.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk memperoleh pengetahuan dan wawasan mendalam terkait Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Suranenggala.

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.	Muhammad 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 random sampling.	content, accuracy, format, ease of use, timeliness.	a. Objek penelitian pada jurnal ini adalah aplikasi UBD mobile mahasiswa sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah Aplikasi Mobile JKN b. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan tahun penelitian.
2.	Eka Suci Daniyanti	Evaluation Of The Jkn 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 cross sectional. pengambilan sampel menggunakan accidental sampling	content, accuracy, format, ease of use, timeliness.	a. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan tahun penelitian.
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 nonprobability	content, accuracy, format, ease of use, timeliness.	a. Penelitian ini berfokus pada fitur Informasi Ketersediaan Tempat Tidur. b. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
			sampling, dengan pendekatan accidental sampling		tahun penelitian.
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 (Perceived Usefulness), Persepsi Kemudahan Pengguna (Perceived Ease Of Use), Isi (content), Tampilan (Format), Akurasi (Accuracy), Ketepatan Waktu (Timeliness)	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 sampling non probability sampling/nonrandom sampling.	efficiency, affect, helpfulness, control dan learnability	a. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi SUMI (Software Usability Measurement Inventory) sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode EUCS. b. Perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian dan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
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, effort expectanc, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilita si, niat perilaku.	tahun penelitian. a. Tanggal dan tempat penelitian. b. Terdapat perbedaan metode evaluasi yang digunakan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis.