

ABSTRAK

Anggita Putri Purwaningtyas

**Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology
Acceptance Model* (TAM)**

xiv Halaman + 41 Halaman + 1 Tabel + 5 Gambar + 6 Lampiran

Latar Belakang : Perkembangan teknologi informasi telah membawa inovasi signifikan di bidang kesehatan, salah satunya adalah aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi peserta. Data BPJS Kesehatan menunjukkan hanya sekitar 10% dari total peserta JKN di wilayah Puskesmas Pecangaan yang aktif menggunakan aplikasi *mobile* JKN. **Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena persepsi pasien terhadap aplikasi *mobile* JKN, termasuk pengalaman, pandangan, dan interpretasi mereka. Subjek penelitian adalah 5 pasien pengguna aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan yang memiliki pengalaman cukup dalam menggunakan aplikasi tersebut. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pedoman wawancara. **Hasil Penelitian :** Hasil wawancara menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan belum optimal, meskipun petugas telah memberikan edukasi. Pasien masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi, dan tingkat kesadaran serta antusiasme masyarakat untuk layanan non-tatap muka masih rendah, terlihat dari masih banyaknya antrean pasien. Kendala yang dihadapi meliputi faktor internal seperti gangguan sistem/error dan faktor eksternal seperti penyimpanan *handphone* penuh, masalah jaringan, kurangnya pemahaman pengguna, dan persyaratan *login* yang tidak lengkap. Secara keseluruhan, aplikasi ini dianggap bermanfaat karena menghemat waktu, tenaga, dan biaya, serta mempermudah proses administratif. **Kesimpulan :** Pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Pecangaan sudah berjalan tetapi belum optimal. Pegawai di Puskesmas Pecangaan telah menggunakan dan memberikan edukasi mengenai aplikasi *mobile* JKN kepada peserta. Meskipun demikian, pasien masih mengalami kesulitan dalam

menggunakan aplikasi. Tingkat kesadaran dan antusiasme masyarakat untuk mendapatkan pelayanan melalui layanan non tatap muka juga masih rendah.

Kata Kunci: Persepsi, Pengguna Aplikasi, *Mobile JKN*

Referensi: 37 (2014-2024)



ABSTRACT

Anggita Putri Purwaningtyas

Patient Perception of National Health Insurance (JKN) Mobile Application Users at the Pecangaan Health Center, Jepara City Using the Technology Acceptance Model (TAM) Approach

xiv Pages + 41 Pages + 1 Table + 5 Pictures + 6 Appendices

Background: The development of information technology has brought significant innovations in the health sector, one of which is the National Health Insurance (JKN) mobile application developed by BPJS Kesehatan to facilitate access to health services for participants. BPJS Kesehatan data shows that only about 10% of the total JKN participants in the Pecangaan Health Center area are actively using the JKN mobile application, the phenomenon of patients' perception of the JKN mobile application, including their experiences, views, and interpretations. The subjects of the study were 5 patients who used the JKN mobile application at the Pecangaan Health Center who had sufficient experience in using the application. Data collection techniques include in-depth interviews with interview guidelines. Research Results: The results of the interview show that the use of the JKN mobile application at the Pecangaan Health Center has not been optimal, even though the officers have provided education. Patients still have difficulty using the application, and the level of public awareness and enthusiasm for nonface-to-face services is still low, as can be seen from the large queues of patients. Obstacles faced include internal factors such as system glitches/errors and external factors such as full mobile phone storage, network issues, lack of user understanding, and incomplete login requirements. Overall, the app is considered beneficial because it saves time, effort, and money, as well as simplifies the administrative process. Conclusion: The use of the Mobile JKN application at the Pecangaan Health Center has been running but is not optimal. Employees at the Pecangaan Health Center have used and provided education about the Mobile JKN application to participants. Despite this, patients still have difficulty using the app. The level of

public awareness and enthusiasm to get services through non-face-to-face services is also still low.

Keywords: Perception, Application Users, Mobile JKN

References: 28 (2014-2024)

