

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modern saat ini, teknologi semakin pesat akibat dari banyaknya kebutuhan untuk membantu tugas sehari-hari, salah satunya adalah kebutuhan untuk mengakses informasi atau layanan teknologi *web* atau internet sebagai media yang saat ini berkembang. Pada tahun 2023 pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 215 juta dari total populasi 276 juta. Dapat diartikan lebih dari 77% penduduk Indonesia sudah dapat mengakses internet (menurut laporan *we are social*). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang kesehatan. Salah satu implementasi teknologi yang semakin populer adalah aplikasi *mobile* untuk memudahkan akses layanan kesehatan, seperti aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (Saputra et al. 2023).

Di Indonesia, aplikasi *mobile* JKN adalah suatu inovasi layanan dalam bentuk digital dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Aplikasi *mobile* JKN ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan BPJS Kesehatan secara praktis. Aplikasi *mobile* JKN memiliki beberapa fitur seperti, pendaftaran pelayanan kesehatan, dokumentasi rekam medis, jumlah tagihan yang harus dibayar, pembaruan data peserta JKN dll (Kurniawan et al. 2016).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi garda terdepan dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk peserta JKN. Puskesmas menjadi tempat pelayanan kesehatan yang banyak diminati masyarakat dari golongan bawah hingga menengah karena mudahnya akses menuju Puskesmas serta biaya yang terjangkau. Seperti halnya dengan Puskesmas yang ada di daerah Pecangaan. Puskesmas Pecangaan merupakan salah satu lembaga kesehatan tingkat pertama dan diharapkan dapat menjadi titik sentral dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat termasuk peserta JKN (Munawarah et al. 2023).

Berdasarkan hasil survei, rendahnya tingkat penggunaan aplikasi *mobile* JKN ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di kalangan masyarakat. Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor kunci yang mempengaruhi adopsi teknologi baru (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000). Namun, meskipun aplikasi *mobile* JKN menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan, tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat, khususnya di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara, masih relatif rendah. Data dari BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa hanya sekitar 10% dari total peserta JKN di wilayah Puskesmas Pecangaan yang aktif menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Angka ini jauh di bawah target nasional sebesar 50% yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suhadi, Jumakil, and Irma 2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN berpengaruh terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Beberapa kemudahan yang dapat diperoleh oleh peserta JKN adalah kemudahan pendaftaran, pengubahan data kepesertaan, akses terhadap informasi data peserta, tagihan pembayaran, pembayaran iuran, pengaduan dan permintaan informasi JKN. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN memudahkan akses terhadap pelayanan BPJS.

Berdasarkan penelitian dengan judul persepsi peserta terhadap aplikasi *mobile* JKN berbasis *technology acceptance model* di klinik pratama surya medika Semarang, di dapatkan hasil keseluruhan aplikasi *mobile* JKN dinilai 82,5% sangat bermanfaat dan 84% sangat mudah dalam pengoperasiannya sehingga sangat membantu dan menunjang peseserta JKN dalam mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang (Harsono, Sugiharto, and Rinayati 2021).

Mengingat pentingnya aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, rendahnya tingkat penggunaan aplikasi ini menjadi masalah yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi pasien pengguna aplikasi Mobile JKN di Puskesmas

Pecangaan Kota Jepara, dengan fokus pada aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “ **Persepsi Pasien Pengguna Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana persepsi pasien pengguna aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien pengguna aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui persepsi pasien pengguna tentang kemudahan aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
- b) Mengetahui persepsi pasien pengguna tentang kegunaan aplikasi *mobile* jaminan kesehatan nasional (JKN) di Puskesmas Pecangaan Kota Jepara dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi atau sebagai masukan dan evaluasi agar ke depannya lebih baik lagi dan sebagai acuan dalam mengembangkan penerapan aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai pedoman bagi masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)* dalam melakukan pemeriksaan atau pengecekan di fasilitas kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan serta meringankan beban masyarakat dalam membiayai tagihan dalam melakukan pengobatan atau pengecekan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan, dan sebagai sarana untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya dan mencoba menerapkan dalam bentuk karya ilmiah serta sebagai tolak ukur penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Dalam tinjauan pustaka memuat penelitian-penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai bahan acuan atau landasan dasar dalam mengerjakan tugas akhir atau skripsi. Kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai data perbandingan dan gambaran yang bisa mendukung kegiatan penelitian selanjutnya. Berikut ini merupakan hasil perbandingan yang penulis cantumkan :

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1. Suhadi, Jumakil, Irma (2022)	Aplikasi <i>Mobile JKN</i> untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS	Penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> berpengaruh terhadap kemudahan akses pelayanan BPJS. Diantaranya adalah kemudahan pendaftaran, tagihan pembayaran, pembayaran	1. Penelitian ini dilakukan di tempat kerja BPJS Kesehatan 2. Lokasi penelitian dan waktu penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		iuran, pengaduan dan permintaan informasi JKN.	
2. Harsono, Sigit Sugiharto, Rinayati (2021)	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis <i>Technology Acceptance Model</i> Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan aplikasi <i>mobile jkn</i> dinilai 82,5% sangat bermanfaat dan 84% sangat mudah dalam pengoperasian ya sehingga sangat membantu dan menunjang peseserta jkn dalam mendapatkan layanan kesehatan di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif 2. Lokasi penelitian dan waktu penelitian
3. Hanny Humaira Fatimah (2023)	Implementasi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Padang	Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di kota padang masih minim, dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat dan pelayanan aplikasi yang masih sering terjadi error	1. Penelitian ini dilakukan di tempat kerja BPJS Kesehatan 2. Lokasi penelitian dan waktu penelitian
4. Jane Mantiri, Axel Wangkai, Ronald Jolly Pangantung, Steven Tarore (2024)	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Aplikasi <i>Mobile JKN</i> di Kota Tomohon	Tidak semua peserta dapat menggunakan dan merasa nyaman dengan hadirnya aplikasi <i>mobile</i> JKN, karena pada saat penggunaan	Penelitian ini menggunakan 8 variabel diantaranya Performance Expectancy Effort Expectancy Social Influence Facilitating Condition Trust Satisfaction Behavioral

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		nya banyak sekali kendala, hambatan dan masalah, seperti kesalahan server, fitur-fitur di aplikasi tidak berfungsi dengan baik, serta aplikasi sering terjadi update aplikasi yang terlalu sering	Intention dan Use Behavior dan 28 dimensi

